



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXIII - n. 29

**Publicato sul sito www.agcm.it
31 luglio 2023**

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
I865 - TERMINALISTI PORTO DI NAPOLI-ENERGY SURCHARGE	
<i>Provvedimento n. 30735</i>	5
A552 - GOOGLE-OSTACOLI ALLA PORTABILITÀ DEI DATI	
<i>Provvedimento n. 30736</i>	11
OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	30
C12529 - CSM ITALIA GATE/TERMINAL DARSENA TOSCANA	
<i>Provvedimento n. 30718</i>	30
C12538 - MAGAZZINI GABRIELLI/RAMI DI AZIENDA DI DISTRIBUZIONE ROMA	
<i>Provvedimento n. 30719</i>	31
C12548 - CONAD NORD OVEST/RAMO DI AZIENDA BENNET	
<i>Provvedimento n. 30720</i>	36
C12549 - INDUSTRIES-ALS/ALS LUXURY LOGISTICS	
<i>Provvedimento n. 30721</i>	40
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	45
AS1901 - ROMA CAPITALE - PROGETTO ROMA 5G	45
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	51
PS12371 - SWJ WEB MARKETING - VENDITA DI RECENSIONI	
<i>Provvedimento n. 30574</i>	51
PS12388 - COMUNE DI PIETRAPAOLA/PRESCRIZIONE BIENNALE SETTORE IDRICO	
<i>Provvedimento n. 30722</i>	58
PS12491 - ITALIANA PETROLI-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI	
<i>Provvedimento n. 30723</i>	66
PS12492 - ENI-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI	
<i>Provvedimento n. 30724</i>	71
PS12493 - KUWAIT PETROLEUM ITALIA-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI	
<i>Provvedimento n. 30725</i>	76
PS12494 - TAMOIL ITALIA-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI	
<i>Provvedimento n. 30726</i>	81
PS12495 - ESSO ITALIANA-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI	
<i>Provvedimento n. 30727</i>	86
PS12504 - BANCO DELLA SALUTE OFFICINALIA-VENDITE ONLINE-MANCATE CONSEGNE	
<i>Provvedimento n. 30728</i>	90

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

I865 - TERMINALISTI PORTO DI NAPOLI-ENERGY SURCHARGE

Provvedimento n. 30735

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 luglio 2023

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO l'articolo 101 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea (TFUE);

VISTO il Regolamento (CE) n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il d.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

II. LE PARTI

1. CO.NA.TE.CO. - Consorzio Napoletano Terminal Containers S.p.A. (di seguito, "Conateco"), è una società con sede legale a Napoli che svolge, con autorizzazione valida fino al 23 marzo 2027, l'attività di terminalista portuale, gestendo il più grande *terminal* del Porto di Napoli, il quarto in Italia (un'area di circa 157.000 mq nel Molo Bausan).

2. L'attività principale di Conateco è costituita dallo sbarco/imbarco di *containers* da/per navi effettuata con il metodo "LO-LO" (*load on - load off*), cioè attraverso gru di banchina che curano il carico e lo scarico della merce. Nello specifico, tale attività si suddivide in: (i) accettazione di *containers* in ingresso per successivo imbarco e/o spedizione (*export*) e (ii) sbarco di *containers* dalle singole navi per la successiva consegna e/o rispedizione all'interno del territorio a mezzo di veicoli su rotaia o su gomma (*import*).

3. Conateco svolge, inoltre, alcune attività accessorie espletate durante la permanenza dei *containers* nelle aree *terminal* quali, ad esempio: (i) la movimentazione dei *containers* all'interno del *terminal* attraverso carrelli semoventi o gru a portale; (ii) la custodia dei *containers* sbarcati e delle merci ivi contenute durante il periodo in cui sono depositate presso le aree facenti capo alla società (c.d. "soste portuali") e (iii) l'assistenza ad altre attività relative ai *containers* sbarcati, quali ad esempio lo svuotamento e/o riempimento e l'effettuazione di verifiche doganali.

4. Nel 2022, Conateco ha realizzato un fatturato di 46.043.078 euro.

5. La Società Terminal Contenitori - SoTeCo S.r.l. (di seguito, "Soteco") svolge l'attività di terminalista portuale su un'area di circa 41.500 mq sita nel porto di Napoli, Calata Pollena. L'attività principale svolta da Soteco consiste nello sbarco e imbarco di *containers* e rotabili attraverso il metodo "RO-RO" (*roll on - roll off*). Nello specifico, i *containers* sono posizionati su rimorchi che vengono imbarcati e sbarcati attraverso l'utilizzo di ralle portuali (ovvero veicoli che entrano in

maniera autonoma nella stiva della nave). A tale attività si accompagna, all'occorrenza, quella di stoccaggio e custodia dei *containers* per conto di altri terminalisti¹.

6. Nel 2022, Soteco ha realizzato un fatturato di 3.903.655 euro.

7. Marinvest S.r.l. (di seguito, "Marinvest"), è una società del gruppo MSC ("MSC"), attivo a livello internazionale nei settori del trasporto marittimo di passeggeri e delle crociere, del trasporto marittimo di merci, dei servizi portuali di movimentazione e della logistica. Marinvest detiene l'intero capitale sociale di Conateco e controlla indirettamente Soteco.

8. La società Terminal Flavio Gioia S.p.A. (di seguito, "TFG") opera nel Porto di Napoli in qualità di impresa terminalista *multi-purpose*, titolare di concessione demaniale marittima. In particolare, TFG svolge l'attività di terminalista portuale su un'area di circa 33.000 mq, in concessione trentennale, sita nel porto di Napoli, a cui si aggiungono ulteriori 20.000 mq circa oggetto di separata concessione con diversa scadenza rispetto all'area principale.

9. L'attività svolta da TFG consiste, principalmente, nella movimentazione di *containers* e di merce varia, effettuata con l'ausilio di gru semoventi portuali. La società effettua anche una varietà di attività accessorie e collaterali al ciclo di imbarco e sbarco, quali movimentazione e scartaggi delle unità all'interno del parco, stoccaggio delle stesse per relativo controllo e custodia, svuotamenti e riempimenti dei contenitori, assistenza ed espletamento delle verifiche doganali.

10. Nel 2021, TFG ha realizzato un fatturato di 15.667.983 euro.

II. I FATTI

11. L'Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centrale (di seguito, "AdSP-MTC" o "Segnalante")² ha segnalato all'Autorità l'applicazione, da parte delle società terminaliste del Porto di Napoli, di una nuova voce tariffaria, denominata "*energy surcharge*" da applicare agli spedizionieri per tutti i contenitori in *import*³. Tale aumento tariffario sarebbe stato introdotto solo dalle società terminaliste del porto di Napoli.

12. In particolare, risulta che, con una nota congiunta⁴ sottoscritta dalle società Co.Na.Te.Co., TFG e SoTeCo, indirizzata alle associazioni A.C.C.S.E.A.⁵, ASSOSPENA⁶, al Consiglio Compartimentale spedizionieri Doganali Napoli nonché all'AdSP MTC e datata 23 gennaio 2023, è stato comunicato quanto segue: "[...] *gli scriventi terminal portuali Co.Na.Te.Co., Terminal Flavio Gioia e So.Te.Co. si trovano ad affrontare una situazione di incremento generalizzato di costi [.....] tra cui principalmente possiamo annoverare l'imprevedibile e*

¹ Un particolare segmento di tale attività di stoccaggio e custodia riguarda la merce classificata come pericolosa in base alle norme IMO (Organizzazione Marittima Internazionale), in relazione alla quale Soteco è l'unica società nel porto di Napoli a essere autorizzata al relativo trattamento.

² L'Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centrale è competente in relazione ai Porti di Napoli, Salerno e Castellammare di Stabia.

³ Cfr. doc 1.

⁴ Cfr. doc 10, verbale di acquisizione documentazione del 21 aprile 2023.

⁵ Associazione Campana Corrieri, Spedizionieri e Autotrasportatori.

⁶ Associazione degli Spedizionieri Doganali di Napoli.

spropositato aumento dei costi dell'energia elettrica (+130% rispetto al 2021) e delle altre fonti combustibili (+40% gasolio da autotrazione) nonché, come ciliiegina sulla torta, l'incremento/adeguamento su base automatica dei canoni concessori che quest'anno raggiunge l'incredibile percentuale di aumento del 25% (che si aggiunge all'aumento di quasi il 10% dello scorso anno)". Per porre parziale rimedio a tale situazione, le società terminaliste citate "hanno deciso di introdurre, nei rispettivi tariffari, una nuova voce, denominata per comodità di esposizione «energy surcharge» che sarà applicata dal prossimo 01.02 2023 a tutti i contenitori in import che sbarcheranno ai rispettivi terminal, nella misura di € 25 x ogni contenitore da 20' ed € 30 per ogni contenitore da 40'.

L'importo verrà fatturato all'uscita del contenitore dal terminal, in uno alle altre eventuali spese maturate dopo lo sbarco".

13. A detta delle società terminaliste, destinatarie di una richiesta di informazioni da parte dell'Autorità⁷, la tariffa citata, seppur denominata "energy surcharge", deve intendersi come riferita non solo al generale aumento del costo dell'energia elettrica e delle fonti di combustibili in genere, ma anche all'incremento dell'ammontare del canone di concessione demaniale dovuto all'AdSP MTC.

14. Dalla documentazione acquisita agli atti⁸ risulta, inoltre, che le associazioni aderenti a Confetra Campania destinatarie della comunicazione sopra citata hanno rappresentato, tramite un comunicato congiunto, la loro contrarietà agli aumenti comunicati considerato che "l'aumento dei costi energetici, pur evidente, incida sulle attività connesse allo sbarco dei contenitori e pertanto i naturali destinatari della modifica tariffaria sono i Vs clienti, cioè le Compagnie di Navigazione alle quali i nostri associati pagano già tutti i servizi accessori".

15. A fronte di tale comunicazione, i terminalisti del porto di Napoli hanno deciso di replicare congiuntamente, rappresentando la loro posizione unitaria con nota del 27 gennaio 2023⁹ in cui si legge che; "[...] le scriventi ribadiscono tutto quanto già espresso nella comunicazione in oggetto e pertanto procederanno ad applicare la nuova voce di tariffa nei termini di decorrenza già indicati.". Le società terminaliste, tuttavia, in tale nota contemplano la possibilità di aprire "un dialogo finalizzato a una revisione della nostra decisione" laddove l'AdSP MTC dovesse intervenire per sterilizzare o minimizzare l'aumento dei canoni concessori.

16. Risulta, infine, che gli aumenti tariffari concordati e annunciati dalle società terminaliste del porto di Napoli siano stati effettivamente applicati da tali soggetti, nei termini concordati, quantomeno nel mese di febbraio 2023. Tali operatori hanno, infatti, prodotto la lista degli spedizionieri ai quali il "surcharge" è stato applicato nel febbraio 2023, con l'indicazione dell'ammontare pagato per ciascuna categoria di contenitore¹⁰.

⁷ Cfr. risposte delle società Co.Na.Te.Co., TFG e SoTeCo alla richiesta di informazioni dell'Autorità dell'1° marzo 2023 (doc. 4, 5 e 6).

⁸ Cfr. pagine *sito web* di ASSOSPENA, allegate al verbale dell'Autorità di acquisizione di documentazione del 21 aprile 2023 (doc. 10).

⁹ Anche la comunicazione citata, come quella del 23 gennaio 2023, risulta sottoscritta dalle società Co.Na.Te.Co., TFG e SoTeCo indirizzata alle associazioni A.C.C.S.E.A. ASSOSPENA, al Consiglio Compartimentale spedizionieri Doganali Napoli nonché all'AdSP MTC (cfr. nota del 27 gennaio 2023 allegate al verbale dell'Autorità di acquisizione di documentazione del 21 aprile 2023; doc. 10).

¹⁰ Cfr. docc. 4, 5 e 6.

III. VALUTAZIONI

a) Il quadro normativo di riferimento

17. La fattispecie oggetto di segnalazione riguarda imprese terminaliste che forniscono servizi di movimentazione merci in ambito portuale. Tali attività sono disciplinate dalla legge n. 84/1994 recante “*Riordino della legislazione in materia portuale*” la quale, all’articolo 16, definisce come operazioni portuali le attività di carico, scarico, di trasbordo, di deposito, di movimento in genere delle merci e di ogni altro materiale, svolti nell’ambito portuale. Sono considerati invece servizi portuali quelli riferiti a prestazioni specialistiche, complementari e accessorie al ciclo delle operazioni portuali.

18. I servizi di movimentazione merci in ambito portuale possono essere forniti in virtù di specifiche concessioni demaniali, rilasciate ai sensi dell’articolo 18 della legge n. 84/1994. L’articolo 18 prevede, infatti, espressamente che “*l’Autorità di Sistema Portuale e, laddove non istituita, l’Autorità Marittima, danno in concessione le aree demaniali e le banchine comprese nell’ambito portuale alle imprese di cui all’articolo 16, comma 3, per l’espletamento delle operazioni portuali, fatta salva l’utilizzazione degli immobili da parte di amministrazioni pubbliche per lo svolgimento di funzioni attinenti ad attività marittime e portuali*”.

19. Con riferimento ai canoni delle concessioni, l’articolo 18 dispone che: “*Le concessioni sono affidate, previa determinazione dei relativi canoni, anche commisurati all’entità dei traffici portuali ivi svolti, sulla base di procedure ad evidenza pubblica, avviate anche a istanza di parte, con pubblicazione di un avviso, nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità e proporzionalità, garantendo condizioni di concorrenza effettiva*”. E ancora è previsto che, con decreto del Ministro delle infrastrutture e della mobilità sostenibili (ora Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti), di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze sono definiti i criteri per l’individuazione dei limiti dei canoni a carico dei concessionari (articolo 18, comma 2, lettera e).

20. Il Regolamento citato è stato adottato con decreto interministeriale n. 202/2022, e all’articolo 5 stabilisce i criteri per la determinazione del canone costituito da una componente fissa, dipendente dall’ubicazione e dall’entità degli investimenti proposti dal concessionario e da una componente variabile suscettibile di aggiornamento periodico in coerenza con i criteri stabiliti nella delibera n. 57, del 30 maggio 2018, dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti. Con decreto n. 110, del 21 aprile 2023, il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha adottato specifiche linee guida sulle modalità di applicazione del Regolamento n. 202/2022 che dettagliano ulteriormente la disciplina relativa al rilascio delle concessioni, la verifica dell’equilibrio economico-finanziario delle stesse e gli indicatori per la determinazione della componente variabile del canone.

b) Il mercato rilevante

21. Secondo costante orientamento giurisprudenziale in materia di intese, la definizione del mercato rilevante è essenzialmente volta a individuare le caratteristiche del contesto economico e giuridico nel quale si colloca l’accordo o la pratica concordata. Tale definizione è dunque funzionale alla delimitazione dell’ambito nel quale l’intesa può restringere o falsare il meccanismo concorrenziale e alla decifrazione del suo grado di offensività¹¹.

¹¹ Cfr. fra le altre sentenze del Consiglio di Stato, sez. VI, del 6 maggio 2021, n. 3555 e 3556, del 9 settembre 2021, n. 6744, del 18 agosto 2021, n. 5920, del 20 agosto 2021, n.5972, e del 23 agosto 2021, n. 5992.

22. Nel presente caso, l'oggetto dell'ipotizzata intesa consiste nell'applicazione, congiunta e concordata, da parte delle società terminaliste del porto di Napoli, di un medesimo aumento tariffario per tutti i contenitori in *import* destinati ai terminali del porto di Napoli e che grava, almeno in prima battuta, sulle compagnie di spedizionieri operanti in tale ambito portuale¹². Pertanto, ai fini della valutazione della presente fattispecie, il mercato rilevante può essere considerato, almeno *prima facie*, coincidente con i servizi di movimentazione portuale di merci del porto di Napoli.

c) La qualificazione dell'intesa

23. La documentazione acquisita lascia emergere l'esistenza di un accordo fra le imprese che svolgono l'attività di terminaliste nel porto di Napoli, volto all'applicazione congiunta, coordinata e concordata di una particolare tariffa agli spedizionieri. L'accordo citato, che individua l'esatto ammontare della tariffa da applicare (25 euro per ogni contenitore da 20 piedi e 30 euro per ogni contenitore da 40 piedi), nonché la data della sua decorrenza (1° febbraio 2023), determinando il coordinamento delle strategie commerciali di tutti i terminalisti attivi nella movimentazione di *container* nel porto di Napoli, appare suscettibile di alterare sensibilmente le condizioni di concorrenza nel mercato interessato.

24. L'intesa, riguardando l'aumento delle tariffe dei servizi resi dai terminalisti del porto di Napoli, appare idonea a incidere sensibilmente sulla concorrenza di prezzo tra tali operatori, in violazione dell'articolo 2, comma 2, della legge n. 287/1990.

25. L'intesa in esame, riguardando le tariffe dei servizi di movimentazione merci nel porto di Napoli, uno dei principali porti in Italia, interessato da flussi di rotte di trasporto marittimo di merci nazionali e internazionali, potrebbe essere suscettibile di incidere sul commercio intraeuropeo, in violazione dell'articolo 101 TFUE.

26. L'intesa in questione appare, infine, consistente, poiché coinvolge la totalità degli operatori attivi nella fornitura dei servizi di movimentazione di container nel Porto di Napoli.

RITENUTO, pertanto, che le condotte sopra descritte poste in essere dalle società Conateco, Soteco, in solido con la controllante Marininvest, e da TFG sono suscettibili di configurare un'intesa restrittiva della concorrenza in violazione dell'articolo 2, comma 2, della legge n. 287/1990 e dell'articolo 101, paragrafo 1, del TFUE;

DELIBERA

a) l'avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14, della legge n. 287/1990, nei confronti della società CO.NA.TE.CO. - Consorzio Napoletano Terminal Containers S.p.A., della Società Terminal Contenitori - SoTeCo S.r.l., della società Marininvest e della società Terminal Flavio Gioia S.p.A., per accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 2, comma 2, della legge n. 287/1990 e dell'articolo 101, paragrafo 1, del TFUE;

b) la fissazione del termine di giorni sessanta decorrente dalla notificazione del presente provvedimento per l'esercizio da parte dei legali rappresentanti delle Parti, o di persone da essi

¹² In base alle informazioni ottenute dalle Società, la nuova tariffa è stata effettivamente applicata a partire dal 1° febbraio 2023.

delegate, del diritto di essere sentiti, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Cartelli, Leniency e Whistleblowing di questa Autorità almeno quindici giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;

c) che la responsabile del procedimento è la dott.ssa Giulia Cipolla;

d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Cartelli, Leniency e Whistleblowing di questa Autorità dai rappresentanti legali delle Parti, nonché da persone da essi delegate;

e) che il procedimento deve concludersi entro il 31 luglio 2024.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

A552 - GOOGLE-OSTACOLI ALLA PORTABILITÀ DEI DATI*Provvedimento n. 30736*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 luglio 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTO l'articolo 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea (TFUE);

VISTO il Regolamento (CE) n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002;

VISTA la legge 10 ottobre 1990 n. 287 e, in particolare, l'articolo 14 *ter*;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la "Comunicazione sulle procedure di applicazione dell'articolo 14-ter della legge 10 ottobre 1990, n. 287", assunta nell'adunanza del 6 settembre 2012 e pubblicata sul Bollettino n. 35 del 17 settembre 2012;

VISTA la propria delibera del 5 luglio 2022, con la quale è stata avviata un'istruttoria ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90 nei confronti delle società Alphabet Inc., Google LLC, Google Ireland Limited e Google Italy S.r.l. per accertare l'esistenza di eventuali violazioni dell'articolo 102 del TFUE;

VISTE le istanze di partecipazione di Mediaset S.p.A., Altroconsumo, CCIA – Computer & Communications Industry Association e AIIP – Associazione Italiana Internet Provider;

VISTA la comunicazione del 28 febbraio 2023 con la quale le società Alphabet Inc., Google LLC, Google Ireland Limited e Google Italy S.r.l. hanno presentato impegni, ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/1990, secondo le modalità specificamente indicate nell'apposito "Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/1990", volti a rimuovere i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria;

VISTA la propria delibera del 21 marzo 2023, con la quale è stata disposta la pubblicazione degli impegni proposti da Alphabet Inc., Google LLC, Google Ireland Limited e Google Italy S.r.l. sul sito internet dell'Autorità al fine di consentire ai terzi interessati di esprimere le proprie osservazioni;

VISTE le osservazioni dei terzi interessati pervenute nell'ambito del *market test* in ordine agli impegni pubblicati;VISTE le repliche alle osservazioni sugli impegni e le modifiche accessorie alla proposta di impegni sottoposta a *market test* presentate da Alphabet Inc., Google LLC, Google Ireland Limited e Google Italy S.r.l. in data 22 maggio 2023;

VISTA la propria comunicazione alla Commissione Europea, ai sensi dell'articolo 11, paragrafo 4, del Regolamento (CE) n. 1/2003;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

a) *L'impresa segnalata*

1. Google LLC (nel seguito, "Google LLC") è una società multinazionale con sede in California (USA) che offre un'ampia gamma di prodotti e servizi connessi a *Internet* che comprendono tecnologie per la pubblicità *on-line*, strumenti di ricerca, *cloud computing*, *software* e *hardware*.

Google LLC è interamente posseduta e controllata da Alphabet Inc. ("Alphabet"), società con sede nel Delaware (USA).

Google è presente in Italia tramite la controllata Google Italy S.r.l. ("Google Italy") il cui capitale sociale è interamente detenuto da Google LLC.

Del gruppo Google fa parte anche la società Google Ireland Limited, con sede a Dublino, attiva in Europa, indirettamente controllata da Alphabet.

Nel 2022, Alphabet ha realizzato un fatturato di 282,8 miliardi di dollari¹, pari a circa 269 miliardi di euro².

Nel seguito del presente provvedimento il termine Google si riferirà all'insieme delle società sopra indicate, che sono tutte parti del procedimento.

b) *L'impresa segnalante*

2. Hoda S.r.l. (nel seguito "Hoda") è una società, con sede a Milano, attiva nell'intermediazione di dati personali attraverso l'App denominata "Weople".

II. I TERZI INTERVENIENTI

3. Mediaset S.p.A. (di seguito Mediaset) è un importante operatore nazionale attivo nel settore dei media e presente altresì nei mercati digitali attraverso proprie piattaforme e applicazioni di *videosharing* e di distribuzione digitale di musica.

4. CCIA - Computer & Communications Industry Association (di seguito anche "CCIA") è un'associazione internazionale di cui fanno parte numerosi importanti operatori del settore delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni, tra i quali anche Google.

5. AIIP - Associazione Italiana Internet Provider (di seguito anche "AIIP") è un'associazione di operatori di piccole e medie dimensioni attivi a livello nazionale nell'offerta di servizi di comunicazione elettronica.

6. Altroconsumo è un'organizzazione di consumatori iscritta nell'elenco delle associazioni di consumatori e di utenti rappresentative a livello nazionale tenuto presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

¹ Cfr. *Alphabet financial results for the quarter and fiscal year ended December 31, 2022*, resi pubblici il 2 febbraio 2023.

² Tasso di cambio medio annuale per il 2022 pari a 0,9497 euro per dollaro (cfr. <https://tassidicambio.bancaditalia.it/>).

III. IL PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO E LE CONDOTTE CONTESTATE

7. A seguito di una segnalazione da parte di Hoda, l’Autorità, in data 5 luglio 2022, ha avviato un’istruttoria ai sensi dell’articolo 14 della legge n. 287/1990 nei confronti di Google, per accertare eventuali violazioni dell’articolo 102 del TFUE, consistenti in ostacoli frapposti da Google all’individuazione di adeguati meccanismi di interoperabilità idonei a rendere i dati presenti nella sua piattaforma disponibili a piattaforme alternative.

8. In particolare, Hoda ha rappresentato di aver avviato, fin dal 2019, contatti con Google per l’individuazione di meccanismi di interoperabilità che consentissero agli utenti della piattaforma Weople di trasferire sulla medesima piattaforma, ai sensi dell’articolo 20, comma 2, del GDPR³, i dati presenti nell’ecosistema Google. Tuttavia, a fronte di tali richieste, Google avrebbe rappresentato che l’unico servizio che essa rende disponibile ai propri utenti per richiedere e ottenere una copia dei loro dati è rappresentato da Takeout, una procedura che, secondo Hoda, risultando estremamente articolata e complicata⁴, scoraggia l’esercizio da parte degli utenti della portabilità dei dati.

9. La condotta contestata a Google, nel pregiudicare l’esercizio, da parte dell’utente finale, del diritto alla portabilità dei propri dati stabilito dall’articolo 20, comma 2, del GDPR, si risolve in un indebito sfruttamento, da parte della stessa Google, dei consumatori finali nella misura in cui determina una limitazione dei benefici che i consumatori potrebbero trarre dalla valorizzazione dei loro dati personali.

Tale condotta presenta un ulteriore carattere restrittivo della concorrenza nella misura in cui limita la possibilità di operatori alternativi a Google di sviluppare forme innovative di utilizzo dei dati personali. In particolare, Hoda ha rappresentato gli effetti negativi della condotta di Google sulla sua iniziativa volta a sviluppare, attraverso la piattaforma Weople, una innovativa attività commerciale, consistente nel valorizzare i dati personali con l’autorizzazione del suo titolare in prospettive merceologiche ancora inesplorate, con particolare riferimento al contesto geografico nazionale.

10. In data 13 luglio 2022, si sono svolte le ispezioni presso le sedi di Milano e di Roma della società Google Italy S.r.l. La società Mediaset, nonché le associazioni CCIA, AIPP e Altroconsumo sono state ammesse al procedimento istruttorio, a seguito di motivata istanza⁵, nelle date del 2 agosto

³ L’articolo 20 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (anche “GDPR”), rubricato “Diritto alla portabilità dei dati”, stabilisce che “1.

L’interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti qualora: a) il trattamento si basi sul consenso ai sensi dell’articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o dell’articolo 9, paragrafo 2, lettera a), o su un contratto ai sensi dell’articolo 6, paragrafo 1, lettera b); e b) il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati. 2. Nell’esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati a norma del paragrafo 1, l’interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all’altro, se tecnicamente fattibile. 3 [...].”.

⁴ Takeout è il servizio che fin dal 2011 Google ha reso disponibile agli utenti finali per le operazioni di *backup* dei propri dati; la relativa architettura presuppone che l’utente, dopo essersi identificato, intervenga proattivamente anche per specificare: (i) quali sono i dati di suo interesse (tra quelli disponibili nell’ambiente Google), (ii) la frequenza delle estrazioni; (iii) il tipo di file che dovrà contenere la copia dei dati e (iv) la destinazione del medesimo.

⁵ Cfr. doc. 9, 11, 17 e 19.

2022 e dell'8 settembre 2022⁶. Le Parti e i terzi intervenienti hanno effettuato l'accesso al fascicolo in diverse occasioni⁷. Google è stata audita nelle date del 21 novembre 2022⁸, 22 dicembre 2022⁹, 7 febbraio 2023¹⁰; Hoda è stata audita in data del 2 febbraio 2023¹¹; Google e Hoda sono state, altresì, congiuntamente udite il 15 febbraio 2023¹².

11. In data 28 febbraio 2023, Google ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/1990. Il 21 marzo 2023 l'Autorità, verificata la non manifesta infondatezza degli stessi, ne ha disposto la pubblicazione. Alla consultazione pubblica, avviata in data 22 marzo 2023¹³, hanno partecipato tre imprese (la società denunciante Hoda, Mediaset ed ErnieApp L.t.d.), due associazioni di imprese (il Consorzio Netcomm - e la Computer & Communications Industry Association - CCIA) e, infine, l'istituto per le Politiche dell'innovazione e la Fondazione Italia Digitale¹⁴. Infine, il 22 maggio 2023, Google ha replicato alle osservazioni presentate nella consultazione pubblica, integrando altresì gli impegni presentati¹⁵.

IV. IL MERCATO RILEVANTE E LA POSIZIONE DELLE PARTI

12. Ai fini della valutazione delle condotte contestate a Google, vengono in rilievo i mercati digitali, nei quali la principale leva concorrenziale è rappresentata dalla disponibilità di *Big Data*¹⁶: da essi, infatti, dipendono le caratteristiche fondamentali del servizio reso, in particolare in termini di innovazione e/o di personalizzazione, come rilevato nell'Indagine conoscitiva IC53 - *Big Data*, condotta congiuntamente dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) e dal Garante per la protezione dei dati personali (Garante della Privacy), conclusa il 20 dicembre 2019¹⁷.

⁶ Cfr. doc. 13, 14, 22 e 23.

⁷ Google ha effettuato l'accesso al fascicolo nelle date del 2/8/2022, 5/10/2022, 12/12/2022, 3/2/2023, 8/2/2023, 24/4/2023 e 26/4/2023 (cfr. doc. 16, 33, 50, 73, 75, IMP. 19 e IMP. 22); Hoda ha effettuato l'accesso al fascicolo nelle date del 2/8/2022, 6/10/2022, 27/10/2022, 12/12/2022, 30/12/2022, 31/1/2023, 13/2/2023, 15/2/2023, 24/3/2023 e 4/5/2023 (cfr. doc. 12, 34, 38, 51, 58, 70, 81, 84, 103 e IMP. 23); Mediaset ha effettuato l'accesso al fascicolo nelle date del 2/8/2022, 13/12/2022, 31/1/2023 e 24/3/2023 (cfr. doc. 14, 53, 71 e 104); CCIA ha effettuato l'accesso al fascicolo nelle date dell'8/9/2022, 13/12/2022 e 31/3/2023 (cfr. doc. 23, 52, 106); AIP ha effettuato l'accesso al fascicolo nella data dell'8/9/2022 (cfr. doc. 22).

⁸ Cfr. doc. 43.

⁹ Cfr. doc. 60.

¹⁰ Cfr. doc. 76.

¹¹ Cfr. doc. 72.

¹² Cfr. doc. 95.

¹³ Cfr. provvedimento n. 30508 del 21 marzo 2023, caso A552 - *Google/Ostacoli alla portabilità dei dati*, in Bollettino n. 12/2023.

¹⁴ Cfr. doc. IMP. 10, IMP. 11, IMP. 12, IMP. 13, IMP. 14, IMP. 15, IMP. 17.

¹⁵ Cfr. doc. IMP. 24.

¹⁶ Con la locuzione "Big Data" si fa riferimento, in prima approssimazione (nell'assenza di definizioni normativamente vincolanti), alla raccolta, all'analisi e all'accumulo di ingenti quantità di dati, tra i quali possono essere ricompresi dati di natura personale (nell'accezione fornita dall'articolo 4 del GDPR), in ipotesi provenienti anche da fonti diverse. La natura massiva delle operazioni di trattamento reca con sé la necessità che tali insiemi di informazioni (sia memorizzate, sia in streaming) siano oggetto trattamento automatizzato, mediante algoritmi e altre tecniche avanzate, al fine di individuare correlazioni di natura (per lo più) probabilistica, tendenze e/o modelli (cfr. provvedimento n. 28051 del 20 dicembre 2019 di chiusura dell'indagine conoscitiva IC53, in Bollettino n. 9/2020).

¹⁷ Cfr. *ibidem*.

13. In questo contesto, assume particolare rilievo il pervasivo e complesso ruolo che i dati svolgono nell'ecosistema sviluppato da Google, in cui l'offerta agli utenti di una gamma di servizi idonea a soddisfare le diverse esigenze che il singolo individuo ricerca nell'interazione con *Internet* alimenta l'acquisizione di rilevanti quantità di dati¹⁸.

Pertanto, i mercati rilevanti ai fini della valutazione del caso in esame risultano individuati dall'insieme delle attività che consentono a Google di accumulare, custodire ed elaborare i dati degli utenti finali.

14. Come noto, il principale servizio *on-line* che Google rende disponibile agli utenti è il servizio di ricerca Google Search, al quale nel tempo si è progressivamente aggiunta una vasta gamma di servizi, la cui offerta, gratuita per gli utenti¹⁹, consente alla stessa Google di venire in possesso di un'ampia e ricca mole di dati. Tra questi vi sono, ad esempio, il *browser* (Google Chrome), la gestione di pagamenti *on-line* (Google Wallet), il negozio virtuale per l'acquisto di applicazioni, musica, film, libri e riviste (Google Play), il servizio di messaggistica *e-mail* (Gmail), la piattaforma di *videosharing* (YouTube) e di *streaming* musicale (Google Play Music e il suo successore YouTube Music), i programmi di produttività (videoscrittura, foglio di calcolo, presentazioni) forniti in *cloud* (Google Docs), il servizio di traduzione (Google Translation), il servizio di archiviazione *cloud* (Google Drive), il servizio di archiviazione e gestione di foto (Google Foto), i servizi cartografici e di navigazione (Google Maps/Waze), l'assistente virtuale Google Assistant, nonché i dispositivi indossabili.

15. I dati sono estratti da fonti diverse dell'ecosistema di Google, tra loro interconnesse²⁰, per modo che l'accesso degli utenti all'ecosistema - ad esempio attraverso l'utilizzo di dispositivi sui quali è installato il sistema operativo Android, la sottoscrizione di un *account* Google e l'accesso alle diverse App disponibili - genera, per ciascun ID (*i.e.* identificativo), una sequenza estremamente ampia di dati che vanno dalle informazioni di contatto, a quelle demografiche, dall'identificazione dei luoghi di vita e di lavoro ai dati sugli spostamenti, dai dati relativi ai mezzi di pagamento alle informazioni sui pagamenti effettuati su Play Store, oltre a tutte le informazioni che vengono generate attraverso l'uso dei servizi sopra menzionati²¹.

¹⁸ Mentre allo stato i dati acquisiti da Google vengono dallo stesso valorizzati nei mercati della pubblicità *on-line*, nei quali in particolare rappresentano l'elemento fondante della posizione dominante dell'operatore (vedi *infra*), in prospettiva l'applicazione in chiave pro-concorrenziale dell'istituto normativo della portabilità dei dati - disciplinato, tra l'altro, dall'articolo 20 del GDPR - apre agli utenti la possibilità di usufruire di diverse e ulteriori modalità di valorizzazione degli stessi. In particolare, in Italia l'attività di Hoda, ove non ostacolata da Google, potrebbe introdurre forme innovative di trattamento dei dati.

¹⁹ Google offre anche alcuni servizi a pagamento, come ad esempio Google Play Music and Movie, mentre per alcuni dei servizi gratuiti (ad esempio YouTube o Google Drive) è prevista anche una versione premium a pagamento.

²⁰ I Termini di Servizio di Google chiariscono che “*Forniamo una vasta gamma di servizi soggetti ai presenti termini, tra cui: Applicazioni e siti (come la Ricerca e Maps), Piattaforme (come Google Shopping), Servizi integrati (come le mappe di Maps incorporate in app o siti di altre società), Dispositivi (come Google Nest). Molti di questi servizi includono anche contenuti che possono essere trasmessi in streaming o con cui è possibile interagire. I nostri servizi sono stati progettati per lavorare insieme al fine di consentire all'utente di passare più facilmente da un'attività all'altra. Ad esempio, se un evento in Calendario dell'utente include un indirizzo, è possibile farci clic sopra e Maps potrà mostrare all'utente come arrivarci*” (cfr. <https://policies.google.com/terms?hl=it>, in vigore dal giorno 5 gennaio 2022).

²¹ Cfr. decisione della Commissione del 18 luglio 2019, caso AT.40099 - *Google Android*.

16. In tale ambito si distinguono i seguenti mercati rilevanti, già definiti dalla Commissione europea (in seguito, anche solo “Commissione”) in diversi precedenti²²:

- il mercato dei servizi generali di ricerca *on-line*, di ampiezza nazionale;
- i distinti mercati dei *browser* di ricerca per dispositivi mobili²³ e dei *browser* di ricerca per PC, entrambi di ampiezza mondiale (esclusa la Cina);
- il mercato dei portali di vendita di applicazioni (App Stores) per il sistema operativo per dispositivi mobili Android; tale mercato presenta ampiezza mondiale (esclusa la Cina);
- il mercato dei servizi di pagamento attraverso dispositivi mobili, di ampiezza quantomeno nazionale;
- il mercato delle App di navigazione che forniscono indicazioni puntuali per gli spostamenti individuali, di ampiezza quanto meno estesa all’intero territorio europeo;
- il mercato degli assistenti virtuali, di ampiezza quanto meno nazionale;
- il mercato dei servizi di distribuzione digitale di musica, di ampiezza quanto meno nazionale;
- il mercato dei servizi di traduzione digitale, di ampiezza quanto meno nazionale, ma potenzialmente europea se non addirittura mondiale;
- il mercato dei dispositivi indossabili²⁴, di ampiezza quanto meno estesa all’intero territorio europeo.

17. Passando alla posizione detenuta da Google nei singoli mercati rilevanti, si ricorda che nei casi *Google Android*²⁵ e *Google Shopping*²⁶, la Commissione ha accertato che Google ha detenuto una posizione dominante in ciascun mercato nazionale per l’offerta di servizi generali di ricerca (tra cui quello italiano) a partire dal 2008. Tale valutazione è stata più di recente confermata nell’ambito della valutazione dell’operazione di concentrazione *Google/Fitbit*²⁷ e risulta ancora attuale, considerato che, secondo i dati resi disponibili di Statcounter²⁸, anche nel triennio 2021-2023²⁹ Google ha detenuto una quota di mercato, a livello nazionale, pari a circa il 95% (cfr. figura 1).

²² Cfr., da ultimo, decisione della Commissione del 17 dicembre 2020, caso M.9660 - *Google/Fitbit* e la citata decisione relativa al caso *Google Android*.

²³ Nella decisione relativa al caso *Google Android* la Commissione ha altresì ritenuto che i *browser* di ricerca per dispositivi mobili non specifici del sistema operativo e quelli che sono disponibili solo come parte di uno specifico sistema operativo non disponibile su licenza (*i.e.* Apple e BlackBerry) appartengono a mercati distinti. Tale segmentazione, tuttavia, non rileva ai fini della valutazione delle condotte qui in esame.

²⁴ A tale riguardo, la Commissione ai fini della valutazione dell’operazione di concentrazione *Google/Fitbit* ha ritenuto necessario ricondurre i dispositivi indossabili al polso a un mercato distinto rispetto a quello degli ulteriori dispositivi indossabili. Tale distinzione non rileva ai fini del caso qui in esame.

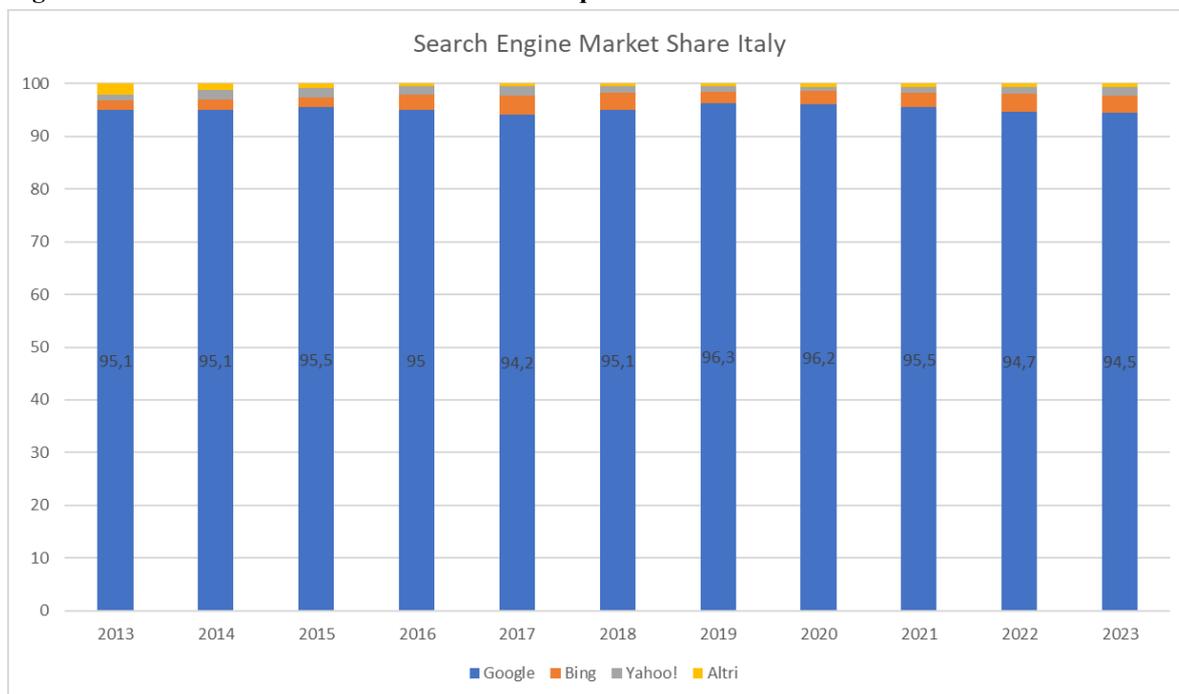
²⁵ Cfr. decisione della Commissione del 18 luglio 2019, cit.

²⁶ Cfr. decisione della Commissione del 27 giugno 2017, caso AT.39740, *Google Shopping*.

²⁷ Cfr. decisione della Commissione del 17 dicembre 2020, cit..

²⁸ Cfr. <<https://gs.statcounter.com/>>.

²⁹ Dati aggiornati ad aprile 2023.

Figura 1: mercato italiano dei servizi di ricerca – quote 2013-2023

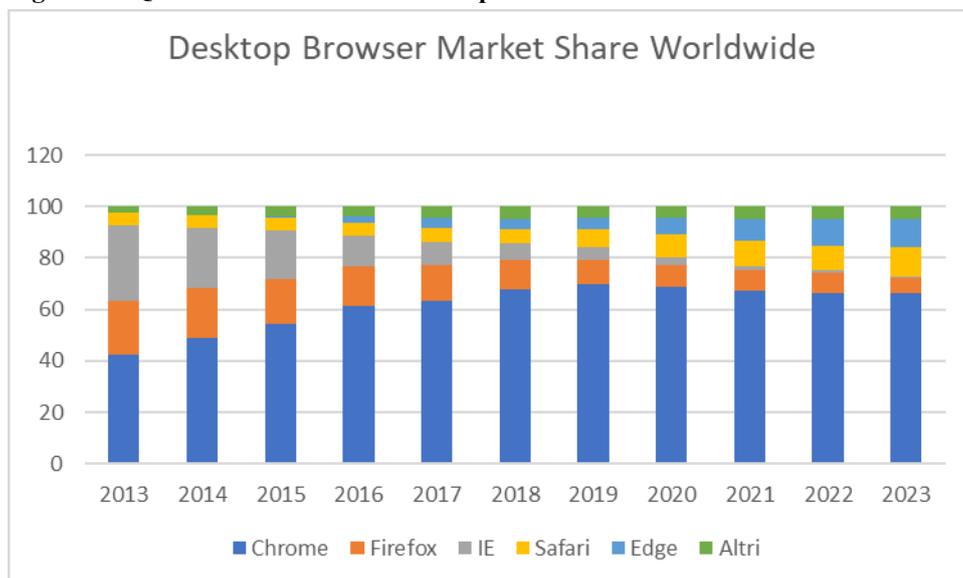
Fonte: elaborazioni su dati Statcounter

18. Nel mercato dei *browser* per la navigazione su *Internet* per pc Google, presente con Chrome, detiene una quota di mercato di poco inferiore al 70% (Figura 2), alla luce della quale si ritiene che esso possa avere una posizione dominante.

Nel mercato dei *browser* per la navigazione su *Internet* su dispositivi mobili non dipendenti da specifici sistemi operativi - mercato che include tutti i programmi di navigazione che sono disponibili per svariati dispositivi mobili, a esclusione di quelli disponibili esclusivamente per i sistemi operativi non licenziabili (Safari per Apple iOS e il *browser* nativo per Blackberry) - secondo i dati di fonte Statcounter aggiornati ad aprile 2023, Google Chrome detiene una quota di mercato superiore al 63%³⁰.

³⁰ Si osserva che la quota stimata da Statcounter include anche il *browser* Safari di Apple, che è escluso dalla definizione di mercato della Commissione. Escludendo Safari, la quota di mercato di Chrome è superiore al 90%.

Figura 2 – Quote di mercato dei browser per PC



Fonte: elaborazioni su dati Statcounter

19. Il mercato dei sistemi operativi per dispositivi mobili disponibili su licenza consiste nell'offerta in licenza di un sistema operativo per i produttori di dispositivi mobili *smart* (*smartphone* e *tablet*). I sistemi operativi per dispositivi mobili non sono sostituibili con quelli destinati ai *personal computer*. La Commissione distingue i sistemi operativi per dispositivi mobili *smart*, rispetto a quelli destinati a dispositivi mobili con funzionalità base (*basic* e *feature phone*). Inoltre, la Commissione distingue i sistemi operativi che sono offerti in licenza, poiché i produttori di dispositivi mobili non possono acquisire i sistemi operativi proprietari che alcuni operatori (Apple e Blackberry) rendono disponibili solo sui loro dispositivi. Nel caso *Google Android* la Commissione ha concluso che Google detiene una posizione dominante in tale mercato³¹.

20. Nel medesimo caso la Commissione ha, altresì, accertato che Google, con una quota di mercato superiore al 90%, deteneva una posizione dominante nel mercato dei portali di vendita di applicazioni (App Stores) per il sistema operativo per dispositivi mobili Android, ritenendo, nella più recente decisione relativa alla concentrazione *Google/Fitbit*³², che tale valutazione potesse ritenersi ancora fondata.

21. Inoltre, nell'ambito di quest'ultima valutazione, la Commissione ha riscontrato che nel mercato delle App di navigazione che forniscono indicazioni puntuali per gli spostamenti individuali, Google, nel triennio 2017-2019, ha detenuto una quota pari al 70-80% a livello mondiale e al 60-70% a livello europeo, mentre nel mercato dei servizi di traduzione digitale a livello mondiale ha detenuto, nel medesimo periodo, una quota stabilmente superiore al 90% (superiore all'80% a livello europeo).

³¹ Cfr. decisione della Commissione del 18 luglio 2019, cit..

³² Cfr. decisione della Commissione del 17 dicembre 2020, cit..

22. Infine, si ricorda che la Commissione, nella decisione *Google Search*, ha accertato che Google detiene una posizione dominante nel mercato della pubblicità *search*³³ radicata proprio sui dati di cui esso dispone, che, come sopra evidenziato, per volume e varietà consentono una profilazione degli utenti così qualificata da rendere irripetibile la capacità di Google di tagliare su misura gli spazi pubblicitari degli editori in base al *target* degli inserzionisti.

V. GLI IMPEGNI PROPOSTI DA GOOGLE

23. Al fine di rispondere alle preoccupazioni concorrenziali rappresentate nel provvedimento di avvio del procedimento, Google ha presentato, ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/1990, un pacchetto di tre impegni, dei quali due prospettano soluzioni integrative del servizio Takeout - il servizio che allo stato Google rende disponibile agli utenti finali per le operazioni di *backup* dei propri dati - volte a facilitare l'esportazione di dati verso operatori terzi, mentre il terzo offre la possibilità di iniziare a testare, prima del rilascio ufficiale, una nuova soluzione di portabilità diretta dei dati da servizio a servizio che Google metterà a disposizione di operatori terzi, autorizzati da un utente finale i cui dati siano oggetto della richiesta di portabilità relativa a taluni prodotti di Google.

24. Di seguito, una sintetica descrizione del contenuto degli impegni presentati da Google. Il contenuto dettagliato degli stessi è nell'allegato 1 al presente provvedimento.

Impegno 1

Google svilupperà e metterà a disposizione degli Operatori Terzi un *uniform resource locator* (URL), vale a dire un *link*, che gli Operatori Terzi potranno incorporare nelle loro applicazioni o siti *web* per facilitare la selezione e l'esportazione da Takeout, da parte degli utenti finali, dei dati di questi ultimi, in modo da poterli condividere con gli Operatori Terzi. Una volta che gli utenti cliccano sul *link* incorporato (c.d. "*embedded*"), essi saranno indirizzati al loro profilo di Takeout, dove una o più tra le seguenti categorie di dati saranno preselezionate, in linea con le preferenze degli Operatori Terzi, e disponibili per il *download* e l'esportazione, come singolo *file* in un formato *standard* leggibile automaticamente in modo utile (il "*File Esportato*"), in uno dei servizi di archiviazione *cloud* abilitati all'esportazione tramite Takeout (ossia, Dropbox, OneDrive, Box o Drive):

- le mie attività, che include dati relativi a svariati prodotti e funzionalità di Google, tra cui Search, la cronologia della navigazione su Chrome, Developers, Google Analytics, Google Lens, Google Play Store, Guida, Libri, Maps, News, Programmi pubblicitari, Ricerca Immagini e Video;
- YouTube;
- Fit;
- *Account* Google.

L'URL che Google svilupperà e renderà disponibile consentirà, altresì, agli Operatori Terzi di scegliere se, con riguardo alla frequenza delle operazioni di esportazione da Takeout, preselezionare il campo "ogni due mesi"³⁴.

³³ Cfr. decisione della Commissione del 20 marzo 2019, caso AT.40411 - *Google Search (AdSense)*.

³⁴ Tutte le opzioni di preselezione effettuate dall'Operatore Terzo devono comunque rispettare le eventuali preferenze e impostazioni dell'utente. Così, ad esempio, se lo desiderano, gli utenti potranno deselezionare qualsiasi categoria di dati inclusa ne "Le mie attività" e/o nelle altre categorie di dati, nonché modificare la frequenza delle esportazioni attraverso Takeout.

Inoltre, gli Operatori Terzi potranno preselezionare uno dei servizi di archiviazione *cloud* supportati da Takeout come destinazione verso la quale tali dati saranno esportati. Gli utenti potranno quindi condividere il File Esportato direttamente con l'Operatore Terzo (o, se lo desiderano, con chiunque altro)³⁵.

Ad oggi, una volta terminato il *download* dei dati, Google invia agli utenti una notifica via *e-mail*, informandoli che il *download* è stato completato con successo. Questa *e-mail* di notifica contiene un *link* che indirizza l'utente direttamente alla specifica cartella del servizio di archiviazione *cloud* in cui si trovano i dati esportati, in modo da rendere ancora più semplice per l'utente localizzare la cartella e condividere tutti i dati esportati con l'Operatore Terzo. Google si impegna a mantenere questa impostazione, continuando pertanto ad inviare tale notifica a tutti gli utenti per l'intera durata dell'Impegno 1.

Impegno 2

Google metterà a disposizione degli Operatori Terzi documentazione e informazioni dettagliate in merito ai campi dati relativi alle ricerche su Ricerca, alla cronologia della navigazione su Chrome e a YouTube inclusi ne "Le mie attività" (di seguito "Dati"). Tale impegno migliorerà l'utilità dei Dati per gli Operatori Terzi, agevolandone le attività di estrazione ("*parsing*") e importazione ("*ingestion*"). In particolare, con riguardo ai Dati, Google fornirà le seguenti categorie di informazioni (ad esempio, pubblicandole in un'apposita pagina *web*): intestazioni (ad esempio, Chrome), campi dati (ad esempio, Title, Timestamp, ecc...), definizioni dei campi (ad esempio, Title includerà le attività svolte dall'utente) e tipi di dati (ad esempio, String, Int, Timestamp). Inoltre, Google fornirà, all'interno dell'interfaccia utente di Takeout, ulteriori informazioni³⁶ su come gli utenti possano individuare e condividere con gli Operatori Terzi la cartella contenente i dati esportati da Takeout.

Impegno 3

Google renderà disponibile un *early adopter program* ("EAP") che consentirà agli operatori terzi di iniziare a testare, prima del rilascio ufficiale, una nuova soluzione - che Google sta attualmente sviluppando - che permetterà la portabilità diretta dei dati da servizio a servizio, per gli operatori terzi autorizzati da un utente finale che ne facciano richiesta, in relazione ai dati forniti dall'utente finale o generati mediante l'attività dell'utente finale durante il suo utilizzo del motore di ricerca *online* di Google. In particolare, l'EAP includerà la possibilità di testare e sviluppare strumenti per l'accesso a una versione iniziale della c.d. *application programming interface* (di seguito anche "API") che sarà utilizzata nell'ambito della soluzione di portabilità che Google sta sviluppando.

Nel quadro dell'EAP, Google offrirà inoltre agli operatori terzi la possibilità di beneficiare di supporto tecnico (per esempio, sotto forma di linee guida tecniche e *workshop*) per assisterli nello sviluppo delle loro soluzioni finalizzate a comunicare con l'API per la soluzione di portabilità diretta da servizio a servizio che sarà resa disponibile da Google, al fine di consentire loro di essere pronti

³⁵ Il File Esportato potrà essere condiviso dall'utente direttamente con il punto di accesso dell'Operatore Terzo, che potrebbe essere ad esempio anche un indirizzo *e-mail*.

³⁶ A titolo esemplificativo, queste informazioni potrebbero essere fornite attraverso l'introduzione di un *link* a un articolo del Centro assistenza di Google (ad esempio, "Per saperne di più sulla procedura di condivisione").

a utilizzare in modo efficace la soluzione di Google per la portabilità diretta dei dati da servizio a servizio non appena questa sarà resa disponibile all'intero settore.

Entrata in vigore e durata

Google si è impegnata a completare lo sviluppo degli Impegni rispettivamente entro le seguenti "Date di attuazione":

- il 1° aprile 2023 per l'Impegno 1, indipendentemente dall'eventuale approvazione degli Impegni;
- il 1° giugno 2023 per l'Impegno 2, a condizione che l'Autorità decida di consultare gli operatori di mercato in ordine all'idoneità degli Impegni, ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/1990;
- il 1° ottobre 2023 per l'Impegno 3, a condizione che l'Autorità accetti gli Impegni, ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/1990.

Gli Impegni 1 e 2 avranno una durata di cinque anni a partire dalle rispettive Date di attuazione, mentre l'Impegno 3 sarà vincolante per Google fino a quando Google informerà l'Autorità del rilascio della nuova soluzione di portabilità diretta da servizio a servizio, disponibile per qualsiasi operatore attivo sul mercato. Entro un mese da tale notifica, Google potrà far venire meno l'Impegno 3.

Fiduciario per il monitoraggio degli impegni

Laddove gli Impegni siano accettati e resi vincolanti dall'Autorità, Google nominerà un fiduciario preposto al monitoraggio dell'ottemperanza agli Impegni da parte di Google e incaricato, altresì, di agire per conto dell'Autorità al fine di garantire l'ottemperanza agli Impegni da parte di Google (di seguito, "Fiduciario").

Il Fiduciario dovrà: (i) trovarsi in una posizione di indipendenza rispetto a Google e alle società controllate da quest'ultima; (ii) possedere le qualifiche necessarie per svolgere il suo mandato; (iii) non essere, né essere stato esposto a un conflitto di interessi rispetto a Google e alle società controllate da quest'ultima, e in particolare non aver ricoperto alcun incarico significativo per conto di Google nell'anno precedente la propria nomina.

Il nominativo, il *curriculum* e il mandato del Fiduciario dovranno essere preventivamente approvati dall'Autorità. A tal fine, Google farà pervenire all'Autorità una proposta per la nomina di un Fiduciario entro trenta giorni dalla notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni, specificando altresì i criteri seguiti per la determinazione del compenso.

La proposta dovrà contenere informazioni sufficienti per consentire all'Autorità di verificare che il soggetto proposto come Fiduciario soddisfi i requisiti sopra specificati e dovrà includere:

- (i) i termini del mandato proposto, che comprenderanno tutte le disposizioni necessarie per consentire al Fiduciario di adempiere ai suoi obblighi;
- (ii) lo schema di un piano di lavoro che descrive come il fiduciario svolgerà i compiti assegnati.

L'Autorità avrà la facoltà di approvare o respingere la scelta del Fiduciario proposto e di approvare il mandato proposto o di modificarlo opportunamente al fine di consentire al Fiduciario di svolgere le proprie funzioni (di seguito, "Mandato del Fiduciario").

Il compenso del Fiduciario sarà a carico di Google.

Il Fiduciario dovrà assumere gli obblighi specificati al fine di assicurare l'ottemperanza di Google agli Impegni. In particolare, il Fiduciario dovrà:

- agire come punto di contatto per ogni richiesta proveniente da Google e dagli operatori terzi in relazione agli Impegni;
- osservare le indicazioni dell'Autorità in ordine all'attività di verifica dell'attuazione e del monitoraggio degli Impegni;
- redigere, in collaborazione con Google, un piano dettagliato delle attività che il Fiduciario svolgerà per l'attuazione e il monitoraggio degli Impegni (il "Piano di Lavoro") e trasmetterlo all'Autorità, fornendone una versione non confidenziale a Google, entro un mese dalla nomina del Fiduciario;
- trasmettere all'Autorità relazioni mensili, fornendone una versione non confidenziale a Google, al fine di illustrare le eventuali questioni relative al Piano di Lavoro e le eventuali modifiche al medesimo;
- informare tempestivamente l'Autorità e Google in merito ad eventuali fatti salienti relativi agli Impegni;
- informare l'Autorità e Google circa la piena attuazione degli Impegni.

Le funzioni e gli obblighi del Fiduciario saranno precisati in dettaglio nel Mandato del Fiduciario e saranno svolti ai sensi del Mandato del Fiduciario in conformità al Piano di Lavoro e alle revisioni dello stesso approvate dall'Autorità. L'Autorità può, di propria iniziativa o su richiesta del Fiduciario o di Google, impartire ordini o istruzioni al Fiduciario al fine di garantire il rispetto degli Impegni.

Google fornirà, e farà in modo che i suoi consulenti forniscano, al Fiduciario la cooperazione, l'assistenza e le informazioni di cui il Fiduciario potrà ragionevolmente necessitare nello svolgimento delle proprie funzioni.

Clausola di revisione

Google si riserva il diritto di chiedere in qualsiasi momento la revisione degli Impegni, ivi incluso nel caso di cambiamenti rilevanti al quadro normativo o regolamentare, ovvero nel caso in cui significativi sviluppi nel progresso tecnologico dovessero rendere necessaria o anche solo opportuna una modifica al suo contenuto e/o alla sua durata, ovvero la cessazione degli Impegni.

VI. LE OSSERVAZIONI PERVENUTE NELL'AMBITO DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

25. Come indicato *supra*, con provvedimento del 21 marzo 2023 è stato disposto l'avvio della consultazione pubblica relativa agli impegni di Google³⁷. Alla consultazione pubblica, avviata in data 22 marzo 2023, hanno partecipato sette diversi soggetti, di cui tre imprese (la società denunciante Hoda, Mediaset e ErnieApp L.t.d.), due associazioni di imprese (il Consorzio Netcomm e l'Associazione CCIA) e, infine, l'istituto per le Politiche dell'innovazione e la Fondazione Italia Digitale.

26. In generale gli *stakeholder* che hanno partecipato alla consultazione hanno fornito un riscontro sostanzialmente positivo rispetto al pacchetto complessivo di impegni presentato da Google, evidenziando solo la necessità di alcuni puntuali miglioramenti dell'Impegno 1 e delle previsioni relative al fiduciario, nonché quella di un ampliamento dei servizi inclusi nell'EAP di cui all'Impegno 3.

³⁷ Cfr. provvedimento n. 30508 del 21 marzo 2023, cit..

In questo contesto si distingue la posizione di ErnieApp L.t.d. (di seguito ErnieApp), la quale, più che fornire commenti sugli impegni presentati da Google nella prospettiva di suggerire possibili miglioramenti degli stessi, ha illustrato le scelte strategiche della propria piattaforma, che di fatto non risultano interessate dagli impegni qui in esame.

27. Ad avviso di CCIA, gli impegni rispondono efficacemente ai rilievi dell’Autorità, salvaguardando al contempo la sicurezza dei dati e la *privacy* degli utenti. Secondo detto Consorzio è pertanto necessario che non vi siano modifiche - in fase di approvazione degli impegni - in quanto ogni ulteriore intervento potrebbe: (i) compromettere il delicato equilibrio tra la portabilità dei dati e la necessità, prevista dal GDPR, di garantire agli utenti il controllo finale sui propri dati, (ii) mettere in discussione la *compliance* con il GDPR e (iii) perdere il necessario requisito della proporzionalità degli impegni che le autorità antitrust sono tenute a garantire, rischiando di ridurre gli incentivi agli investimenti privati nel lungo periodo a danno dei consumatori finali.

28. L’Istituto per le politiche dell’innovazione e la Fondazione Italia Digitale hanno evidenziato come, in linea generale, i tre impegni siano idonei a favorire una più efficiente portabilità, generando un considerevole valore aggiunto ai servizi di portabilità dei dati forniti attraverso Takeout. Inoltre, gli impegni formulati avrebbero la capacità di favorire una maggiore sicurezza rispetto alla *privacy* degli utenti finali, a cui verrà dunque assicurato che i loro dati non vengano trasferiti ad attori sleali. In particolare, l’Istituto e la Fondazione hanno apprezzato: (a) le categorie di dati che possono essere preselezionate (come, ad esempio, YouTube, o Account Google) e la frequenza delle esportazioni che possono essere preselezionate, che appare idonea a garantirne l’attualità e gli aggiornamenti (Impegno 1) e (b) la previsione di fornire un “*early adopter program*” che potrà favorire la messa a terra di una soluzione ottimale per garantire una ancora più efficace portabilità dei dati degli utenti (Impegno 3).

Analogamente Netcomm ha osservato che gli impegni potranno avere un impatto positivo sugli attori che operano nel mercato in quanto promuoveranno la portabilità dei dati da servizio a servizio, proteggeranno la sicurezza e risponderanno alle preoccupazioni dei *data brokers*.

Osservazioni sull’Impegno 1

29. In merito al primo impegno Hoda ha rappresentato la necessità di alcune ulteriori modifiche e integrazioni nella prospettiva di rendere del tutto efficace la portabilità dei dati verso piattaforme terze attraverso Takeout.

In primo luogo, il segnalante fa riferimento ai tempi di portabilità dei dati attraverso Takeout, che risultano diversi a seconda che l’utente scelga la portabilità *one-off* o quella con frequenza di aggiornamento bimestrale. Infatti, mentre nel primo caso l’utente verrebbe immediatamente informato dell’avvio della procedura di trasferimento dei dati e il trasferimento avverrebbe in tempi molto brevi, nel secondo caso i tempi di consegna del primo archivio risulterebbero molto più lunghi e l’utente non sarebbe correttamente informato né sull’avvio dell’esportazione dei dati, né sui tempi degli aggiornamenti. In tal modo si determinerebbe un disincentivo per gli utenti ad adottare la modalità di esportazione dei dati con gli aggiornamenti periodici, a favore dell’esportazione *one-off*, rendendo meno efficace la portata degli impegni.

30. Hoda, inoltre, ha espresso l’esigenza che all’Impegno 1 vengano apportate alcune modifiche e/o integrazioni nella prospettiva di minimizzare la necessità di interventi pro-attivi dell’utente, che invece - sulla base di quanto previsto nella formulazione dell’impegno presentata da Google - ancora

si rendono necessari, con la conseguenza che l'esperienza dell'utente non risulta pienamente assimilabile ad una forma di portabilità apparentemente diretta (obiettivo di *second best* rispetto alla portabilità diretta che, ad avviso di Hoda, dovrebbe essere compiutamente realizzato dagli impegni in esame). In particolare, secondo la soluzione prospettata dall'Impegno 1, l'utente, una volta terminato il *download* dei dati, deve autenticarsi presso il fornitore di servizi *cloud* per autorizzare la condivisione con Hoda della cartella in cui sono archiviati i dati, inserendo manualmente l'indirizzo Hoda di condivisione.

Ad avviso di Hoda, tale criticità potrebbe essere superata da Google prevedendo, all'interno del *form* di Takeout, un nuovo campo editabile e personalizzabile, nel quale poter inserire un indirizzo *e-mail* "per la condivisione". Questo nuovo campo sarebbe vuoto quando l'utente visita la pagina Takeout tramite il *link* "classico" e, a sua discrezione, l'utente potrebbe includere l'indirizzo *e-mail* di un soggetto terzo. Nel caso, invece, di terze parti (come Hoda), il nuovo campo sarebbe pre-configurabile attraverso l'URL di cui all'Impegno 1, nello stesso identico modo in cui è possibile modificare gli altri campi rispetto al loro "valore" di *default* (modificare le categorie di dati da mostrare, impostare un metodo di ricezione specifico e selezionare la frequenza di ricezione)³⁸.

31. Diversamente, secondo CCIA, l'Impegno 1 sembra risolvere compiutamente l'asserita "complessità" della procedura di Takeout, rimanendo al contempo coerente con l'attribuzione agli utenti della scelta - in ultima istanza - sulle impostazioni da mantenere (dal momento che gli operatori terzi interessati dovranno comunque tenere in considerazione le preferenze e le impostazioni dettate dagli utenti), in coerenza con la *ratio* dell'articolo 20 GDPR. In tal senso, il CCIA auspica che nella fase di approvazione degli impegni non siano apportare ulteriori modifiche agli stessi.

Osservazioni sull'Impegno 2

32. Netcomm ha rappresentato di accogliere con favore l'impegno di Google di fornire documentazione e informazioni specifiche per facilitare il trattamento e l'inserimento dei dati, giacché questo aiuterà a massimizzare l'utilità dei dati esportati attraverso Takeout e a utilizzarli in modo più semplice ed efficace per le specifiche esigenze aziendali.

Osservazioni sull'Impegno 3

33. Con riferimento all'Impegno 3, Hoda e Mediaset chiedono che lo stesso non sia limitato ai soli dati raccolti mediante l'uso degli utenti del motore di ricerca *online* di Google, ma che sia esteso a tutte le categorie di dati raccolti da Google grazie alle altre sue attività riferendosi, in particolare, ai dati raccolti mediante Android e applicativi basati su Android (ad esempio, Google Maps, etc...).

34. Il Consorzio CCIA osserva che l'Impegno 3 appare idoneo ad accelerare la transizione verso la *compliance* rispetto agli obblighi di portabilità dei dati degli utenti previsti a livello globale dal Digital Markets Act³⁹ (i quali, del resto, coprono un perimetro più vasto di quello fissato dal diritto

³⁸ Secondo questa soluzione l'utente, una volta conclusa la richiesta in Takeout, dovrebbe semplicemente attendere l'*e-mail* di conferma da parte di Google e cliccare sul *link* incluso nell'*e-mail*; Google dovrebbe fare in modo che tale *link* faccia partire la condivisione con l'indirizzo presente nel campo pre-configurato da Hoda o da terza parte (o compilato dall'utente stesso). Naturalmente, l'*e-mail* dovrà riportare quanto scritto nel campo pre-configurato, il che farebbe da informativa all'utente.

³⁹ Cfr. Regolamento (UE) 2022/1925 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 settembre 2022 relativo a mercati equi e contendibili nel settore digitale.

alla portabilità dei dati ai sensi dell'articolo 20 del GDPR), anche in considerazione del fatto che (come del resto gli altri due impegni), troverà applicazione indipendentemente dall'origine degli utenti e/o delle terze parti interessate, armonizzando lo scenario all'interno dell'UE.

Osservazioni sulle previsioni relative al soggetto fiduciario

35. Mediaset, pur esprimendo un parere positivo sul contenuto degli impegni, ha evidenziato la necessità di assicurare l'effettiva terzietà del soggetto fiduciario. Ad avviso dell'impresa, infatti e considerata la durata e la complessità degli impegni, il Fiduciario, oltre a dover dare prova di specifica competenza tecnica, deve dimostrare di non avere svolto attività o ricoperto incarichi nel settore per almeno tre anni e non soltanto nell'anno precedente all'incarico come attualmente previsto negli impegni.

Il contributo di ErnieApp

36. ErnieApp è una società irlandese, costituita nel 2017, con sede a Dublino, che fornisce servizi digitali ai consumatori e alle imprese con la sua piattaforma denominata ErnieApp. In particolare, la piattaforma contempla due tipologie di servizi: un servizio c.d. di "utility" per la gestione dei consensi e delle preferenze *privacy* sulle piattaforme di terze parti e un servizio di "data marketplace" in via di sviluppo e volto a garantire agli utenti il diritto alla monetizzazione dei loro dati (personali e non-personali), ovvero il diritto per gli utenti a ricevere un equo compenso da parte delle società digitali in cambio dei loro dati consensati per finalità. Mentre il primo servizio è stato attivato nel 2018, il secondo verrà abilitato nel prossimo futuro.

37. Il principio cardine della piattaforma è la *self-sovereignty* dell'utente, che in sostanza consiste nella facoltà degli utenti di eseguire in tempo reale delle azioni di comando e controllo sui loro dati e le loro informazioni, sia per gestire i consensi e le preferenze di *privacy* impostati su piattaforme terze, sia anche, in prospettiva, al fine di capitalizzare i dati stessi (è l'utente stesso che esegue nell'app di ErnieApp azioni che esplicano effetti sulle terze parti).

38. In questa prospettiva ErnieApp auspica un meccanismo di portabilità agile e dinamico - rispetto al quale l'utilizzo di Takeout è del tutto inconferente - che consenta all'utente di fornire in tempo reale alle terze parti indicazioni estremamente puntuali (*i.e.* quale dato portare, verso chi). Dal punto di vista tecnico, ciò richiede soluzioni tecnologiche e sistemistiche che consentano all'utente di eseguire le proprie scelte di portabilità in modo facile e senza costi aggiuntivi tramite l'interfaccia di utente del servizio primario, così come già avviene per la gestione delle preferenze di *privacy* e dei consensi; parimenti, le terze parti interessate dovrebbero porre in essere le soluzioni tecnologiche e sistemistiche atte a rispondere alle richieste degli utenti a interfacciarsi con le prime parti in modo sicuro.

VII. LE REPLICHE DI GOOGLE E LE MODIFICHE ACCESSORIE AGLI IMPEGNI

39. Nella memoria, pervenuta il 22 maggio 2023, Google ha preliminarmente rilevato che i contributi degli operatori che hanno partecipato al *market test*, nel loro complesso, confermano che gli impegni rispondono alle preoccupazioni preliminari espresse dall'Autorità nel provvedimento di avvio del procedimento istruttorio.

40. Ad ogni modo Google, dando seguito all'esigenza espressa da Hoda e Mediaset, ha modificato l'Impegno 3 per far sì che l'*early adopter program*, che consentirà a operatori terzi di iniziare a

testare strumenti afferenti alla nuova soluzione di portabilità diretta dei dati da servizio a servizio che Google sta sviluppando, comprenda strumenti e *testing* relativi anche ai contenuti nella categoria YouTube (oltre a Google Search). Ciò amplierà l'insieme dei dati per i quali operatori terzi possono iniziare a testare e a sviluppare i propri strumenti necessari per comunicare con la nuova soluzione di portabilità diretta da servizio a servizio prima del suo rilascio ufficiale.

41. Con specifico riguardo ai rilievi espressi da Hoda in merito all'Impegno 1, Google osserva, in primo luogo, di non aver apportato alcuna modifica ai meccanismi di consegna dei dati esportati al fine di creare delle differenziazioni sulla base della frequenza di *download* prescelta. Il punto è che quando l'utente sceglie l'opzione del *download una tantum*, esso fornisce l'indicazione di procedere all'esportazione immediata dei dati, mentre con la scelta del *download* ogni due mesi l'utente inserisce la richiesta di programmare una serie di *download* periodici. Una volta che tale richiesta è stata registrata, il primo *download* è avviato e completato entro lo stesso giorno in cui è stata inserita la richiesta. Il tempo effettivo necessario per processare la richiesta e avviare questa prima esportazione varia in base a una serie di fattori, quali il traffico e il volume delle richieste (generalmente entro 15 minuti in base alle statistiche a disposizione del *team* di Takeout), ma in ogni caso, una volta avviata, l'esportazione periodica si conclude generalmente nello stesso tempo necessario per completare l'esportazione *una tantum*. Dunque il confronto svolto da Hoda assume a riferimento due parametri differenti: da un lato, il tempo che precede l'avvio della prima esportazione periodica e, dall'altro lato, il tempo richiesto dall'attività di esportazione in sé, che è uguale sia per il *download* periodico che per quello *una tantum*.

42. In secondo luogo, Google rileva che la richiesta di Hoda di modificare l'Impegno 1, prevedendo all'interno del *form* di Takeout un nuovo campo personalizzabile, nel quale poter inserire un indirizzo *e-mail* per la condivisione, non può essere accolta in quanto tale modifica comporterebbe criticità dal punto di vista della sicurezza dell'utente, che, in particolare, sarebbe esposto al rischio di *phishing*⁴⁰. In ogni caso tale richiesta sarà pienamente soddisfatta al momento del rilascio della nuova soluzione di portabilità diretta da servizio a servizio che Google sta sviluppando, che includerà le necessarie salvaguardie in materia di sicurezza degli utenti. Anche laddove Google iniziasse immediatamente a sviluppare una soluzione *ad hoc* per soddisfare le richieste di Hoda, le tempistiche necessarie sarebbero in ogni caso significativamente più lunghe di quelle previste per il lancio della nuova soluzione di portabilità diretta, in quanto per una soluzione *ad hoc* sarebbe necessario partire da zero.

VIII. LA VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

43. Gli impegni presentati da Google appaiono idonei a far venir meno i profili anticoncorrenziali relativi alle condotte contestate nel provvedimento di avvio dell'istruttoria. Essi, infatti, garantendo un'importante automatizzazione della procedura allo stato disponibile per l'esportazione dei dati (Takeout), appaiono idonei a consentire agli utenti l'esercizio del diritto riconosciuto dall'articolo 20 del GDPR; essi inoltre approssimano al meglio un meccanismo di interoperabilità idoneo a rendere accessibili a piattaforme terze i dati che sono disponibili nella piattaforma di Google. Di tale

⁴⁰ Ad esempio, un soggetto terzo malintenzionato potrebbe: (i) facilmente inviare una falsa *e-mail* che rispecchi la notifica che Takeout invia una volta completata l'esportazione, (ii) preselezionare il proprio indirizzo *e-mail* per la condivisione dei dati dell'utente e, quindi, (iii) appropriarsi in modo fraudolento dei dati esportati.

meccanismo utenti e Operatori Terzi potranno avvalersi fino al rilascio da parte di Google di una soluzione di portabilità diretta da servizio a servizio, rilascio che, secondo quanto indicato da Google, avverrà nel primo trimestre del 2024. Inoltre, l'attuazione dell'Impegno n. 3 mette gli operatori terzi interessati ai dati di Google in condizioni di iniziare a testare la predetta soluzione di portabilità diretta relativamente ad alcuni servizi (segnatamente Google Search e YouTube) con almeno sei mesi di anticipo rispetto al suo effettivo rilascio. Tale positiva valutazione è stata condivisa da tutti i partecipanti al *market test*.

44. Al riguardo, una valenza particolarmente positiva sembra poter essere attribuita alla modifica apportata da Google all'Impegno 3 a valle del *market test* e volta ad ampliare a YouTube il novero dei servizi inclusi nell'*early adopter program*, in quanto indicativa del *commitment* dell'operatore ad implementare entro breve tempo una soluzione generale per la portabilità diretta dei dati da servizio a servizio.

45. Più nello specifico, con riguardo all'Impegno 1 - già attuato da Google - si osserva che le diverse integrazioni alla funzione di Takeout previste dalla Parte vanno nella direzione di rendere più automatizzato il processo di estrazione dei dati, riducendo gli interventi proattivi dell'utente a soli due *click* che si rendono necessari in occasione del primo avvio del processo di portabilità: uno per autenticarsi in Takeout all'atto della richiesta di portabilità e uno per autenticarsi presso il fornitore di servizi *cloud* e autorizzare la condivisione con la piattaforma Terza della cartella in cui sono archiviati i dati, inserendo manualmente l'indirizzo di condivisione.

Inoltre, l'Impegno 2 concorre a facilitare il processo di estrazione dei dati da parte di operatori terzi, ai quali vengono rese disponibili informazioni in merito ai campi secondo cui i dati sono organizzati e su come gli utenti possano individuare e condividere con altre piattaforme la cartella contenente i dati esportati da Takeout.

46. Nel contesto descritto, e tenuto conto del breve orizzonte temporale che residua all'utilizzo della soluzione Takeout per la portabilità dei dati, non sembra rivestire un'importanza determinante la richiesta di Hoda di modificare marginalmente l'Impegno 1 al fine di ridurre ulteriormente il numero di *click* necessari per completare la procedura di esportazione dei dati mediante Takeout. D'altra parte, le ragioni per le quali Google ritiene che allo stato la richiesta di Hoda non possa essere soddisfatta attengono a profili di sicurezza, sulla cui indubbia rilevanza si è espressa anche ErnieApp.

47. In merito alle considerazioni espresse da Mediaset sulla necessità di assicurare l'effettiva terzietà del soggetto fiduciario, si osserva che le previsioni relative al soggetto fiduciario per il caso di specie risultano coerenti con le *Best Practices* della Commissione europea, nonché pienamente adesive a quanto previsto nelle misure imposte alla stessa Google dall'Autorità nel caso A529 - *Google/Compatibilità App Enel X Italia con sistema Android auto*⁴¹.

48. Da ultimo, si osserva che la piattaforma di ErnieApp - secondo quanto illustrato dalla società nel proprio contributo al *market test* - sta sviluppando un modello di *business* che non risulta interessato dagli impegni presentati da Google al fine di rispondere alle preoccupazioni concorrenziali oggetto del presente procedimento, giacché l'utilizzo di Takeout è del tutto inconferente con il sistema di portabilità che esso presuppone. D'altra parte si ritiene che gli impegni presentati da Google siano idonei a soddisfare le richieste delle società terze di intermediazione dei dati, comprese quelle di

⁴¹ Cfr. provvedimento n. 29645 del 27 aprile 2021, in Bollettino n. 20/2021.

ErnieApp, laddove, in particolare l'Impegno 3, permetterà loro di iniziare ad utilizzare la portabilità diretta dei dati da servizio a servizio attraverso un Application Programming Interface (API) in relazione ai dati delle categorie "Search" e "YouTube".

IX. CONCLUSIONI

49. In conclusione, sulla base degli elementi suesposti e delle considerazioni svolte, si ritiene che gli impegni presentati da Google siano idonei a porre rimedio alle preoccupazioni concorrenziali sollevate dall'Autorità in sede di avvio del procedimento istruttorio.

RITENUTO, quindi, che gli impegni presentati da Alphabet Inc., Google LLC, Google Ireland Limited e Google Italy S.r.l. risultino idonei a far venire meno i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria in merito a possibili violazioni dell'articolo 102 TFUE;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà degli impegni presentati da Alphabet Inc., Google LLC, Google Ireland Limited e Google Italy S.r.l. ai sensi dell'articolo 14 *ter*, comma 1, della legge 287/1990;

Tutto ciò premesso e considerato:

DELIBERA

a) di rendere obbligatori per le società Alphabet Inc., Google LLC, Google Ireland Limited e Google Italy S.r.l. gli impegni presentati, ai sensi dell'articolo 14 *ter*, comma 1, della legge 287/1990, nei termini sopra descritti e allegati al presente provvedimento di cui formano parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 14 *ter*, comma 1, della legge n. 287/1990 nei confronti delle società Alphabet Inc., Google LLC, Google Ireland Limited e Google Italy S.r.l.;

c) che le società Alphabet Inc., Google LLC, Google Ireland Limited e Google Italy S.r.l. presentino all'Autorità, entro trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, la proposta per la nomina di un Fiduciario nonché, entro il 1° ottobre 2023, una relazione sullo stato di attuazione degli Impegni, e che successivamente presentino, con cadenza semestrale, una relazione sul processo di rilascio della nuova soluzione di portabilità diretta da servizio a servizio, disponibile per qualsiasi operatore attivo sul mercato, di cui all'Impegno 3.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 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, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12529 - CSM ITALIA GATE/TERMINAL DARSENA TOSCANA

Provvedimento n. 30718

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione della società CSM Italia-Gate S.p.A., pervenuta il 9 marzo 2023;

VISTA la richiesta di informazioni, inviata in data 5 aprile 2023, con conseguente interruzione dei termini ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione, pervenuta da parte di CSM Italia-Gate S.p.A. il 30 giugno 2023, con la quale è stato comunicato il formale ritiro della notifica dell'operazione;

RITENUTO che il formulario di notifica dell'operazione di concentrazione, pervenuto in data 9 marzo 2023, è stato formalmente ritirato e che, pertanto, non vi è necessità di provvedere in relazione allo stesso;

DELIBERA

che non vi è luogo a provvedere.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

Il presente provvedimento sarà pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

C12538 - MAGAZZINI GABRIELLI/RAMI DI AZIENDA DI DISTRIBUZIONE ROMA*Provvedimento n. 30719*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento (CE) 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione effettuata dalla società Magazzini Gabrielli S.p.A., pervenuta in data 17 aprile 2023;

VISTA la richiesta di informazioni, con relativa interruzione dei termini ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del D.P.R. n. 217/1998, inviata alla società Magazzini Gabrielli S.p.A. il 9 maggio 2023;

VISTE le risposte alla predetta richiesta di informazioni, inviate dalla società Magazzini Gabrielli S.p.A., pervenute il 29 maggio e 20 giugno 2023;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Magazzini Gabrielli S.p.A. (di seguito anche "MG") è una società attiva nel settore della distribuzione al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari di largo consumo, tramite una rete di punti vendita, diretta e indiretta, appartenenti al settore della grande distribuzione organizzata (di seguito, "GDO") e gestiti con le insegne, di titolarità propria, Oasi (ipermercati), Tigre (supermercati) e Tigre Amico (rete di *franchising*). MG è attualmente presente in cinque regioni italiane (Marche, Abruzzo, Molise, Umbria e Lazio). Il fatturato realizzato in Italia da MG nel 2021 è stato pari a circa 814 milioni di euro.

2. La società aderisce al Consorzio SUN, storica realtà aggregativa del Centro-Nord Italia (costituita nel 1976), di cui fanno parte anche le società Italbrix S.p.A., Alfi S.p.A., Supermercati Cadoro S.p.A. e Ce.DI. Gros S.c. a r.l., tutte attive con insegne proprie. Tale Consorzio, sino al 2020, ha erogato una serie di servizi ai propri associati, fungendo, tra l'altro, da centrale di acquisto e occupandosi della realizzazione e gestione dei prodotti a marchio del distributore (*private label*, di seguito anche "PL"), tra i quali, in particolare, il marchio Consilia. A partire dal 2020, tutte le società del Consorzio SUN, ivi compresa MG, sono entrate a far parte della catena Selex, mediante acquisizione di una quota del capitale sociale della società Selex- Gruppo Commerciale S.p.A.. Alla centrale Selex sono state, pertanto, trasferite molte delle funzioni precedentemente svolte dal Consorzio. Quest'ultimo, attualmente, si limita a svolgere in favore delle proprie consorziate soltanto una minima attività di negoziazione c.d. di primo livello (che prevede, cioè, la possibilità di una successiva integrazione delle condizioni contrattuali) relativa ad alcuni prodotti non a marchio.

3. Il Gruppo Selex è anch'esso una realtà associativa del settore della distribuzione organizzata. La società funge prevalentemente da centrale di acquisto per le diciotto imprese associate e svolge,

altresi, alcune funzioni commerciali prevalentemente collegate allo sviluppo e alla promozione delle PL (tra le quali i prodotti a marchio Selex). Alcune delle imprese associate operano con insegne proprie, distinte da quelle della catena, mentre altre utilizzano le insegne comuni, tra cui le più diffuse sono Famila e A&O. Per gli accordi con le grandi aziende di marche nazionali e multinazionali, Selex si avvale di ESD Italia, principale super-centrale nazionale, di cui fanno parte anche Aspiag e Agorà (oltre che Acqua&Sapone, con riferimento ai prodotti per la cura e la pulizia della persona).

4. Sulla base delle informazioni fornite dalla parte notificante, i rapporti tra MG e la catena Selex si limitano a poche e circoscritte aree di collaborazione che, in nessun caso, riguardano la condivisione delle insegne né alcun aspetto di politica commerciale attinente ad assortimenti, promozioni e prezzi di vendita. In particolare, Selex eroga a MG alcuni servizi, tra i quali: (i) la stipula in nome proprio e per conto di MG di contratti annuali di primo livello con le industrie produttrici (negoziando cioè le condizioni di base della fornitura); (ii) la gestione di *private label* a marchio di fantasia (e, segnatamente, i prodotti a marchio Consilia e gli altri prodotti a marchio SUN); (iii) un servizio di acquisto centralizzato di prodotti freschi, utilizzando una piattaforma logistica di terzi. Ogni decisione in punto di fissazione dei prezzi finali al pubblico (ivi compresi quelli dei prodotti a marchio Consilia) o relativa ad eventi o attività promozionali, a iniziative di *marketing* a carattere straordinario, al mantenimento di un determinato assortimento o all'inserimento di nuovi prodotti rimane di esclusiva spettanza di MG (così come di ogni altro soggetto aderente a Selex)¹.

5. Il Ramo d'azienda *target* dell'operazione è costituito da cinquantatré punti vendita della GDO, tutti localizzati nel Lazio e contraddistinti dall'insegna Coop, di proprietà (o nella disponibilità tramite contratti di affitto) di Distribuzione Roma S.r.l., società a sua volta controllata da Coop Alleanza 3.0. Si tratta di punti vendita di varie tipologie e segnatamente: ventotto *superette* (*i.e.* punti vendita fino a 400 mq) e venticinque supermercati (*i.e.* punti vendita compresi tra 400 e 2499 mq). L'operazione in questione consiste, pertanto, nell'acquisizione del ramo d'azienda descritto da parte di MG ed è finalizzata a integrare in modo progressivo i punti vendita all'interno della rete commerciale gestita da MG nel Lazio. Il fatturato attribuibile al Ramo d'azienda *target*, relativo al 2021, è pari a circa 181 milioni di euro.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

6. L'operazione consiste nell'acquisizione, da parte di MG, del Ramo d'azienda descritto. A esito dell'operazione, la società cedente non sarà più presente nel settore della GDO nel territorio laziale.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

7. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di parti di impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera *b*), della legge n. 287/1990. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990 non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione

¹ Al riguardo, la Parte ha anche allegato documentazione idonea a dimostrare come, con riferimento a uno specifico periodo temporale, le promozioni relative ai prodotti a marchio Consilia (di proprietà del Consorzio SUN e, attualmente, gestito da Selex) si differenzino anche tra i diversi soggetti aderenti al medesimo Consorzio SUN.

preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate dall'operazione è stato superiore a 532 milioni di euro e il fatturato realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dalle imprese oggetto di acquisizione è stato superiore a 32 milioni di euro.

IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

I mercati interessati

8. La presente operazione interessa i mercati della vendita al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari di largo consumo attraverso punti vendita della GDO. In tale settore operano, a livello nazionale, molteplici operatori, con dimensioni e formule organizzative variegata. Tale settore viene solitamente suddiviso in: Grande Distribuzione (GD), nella quale sono comprese le grandi catene distributive organizzate in forma di impresa o di gruppo di imprese, e Distribuzione Organizzata (DO), di cui fanno parte le catene (tra le quali la stessa Selex) costituite da soggetti che, pur essendo giuridicamente distinti, operano sul mercato con le medesime insegne e/o con alcuni tratti identificativi comuni, in virtù dell'adesione a formule associative quali consorzi, unioni volontarie, società di servizi, cooperative di consumo o di dettaglianti, ecc..

9. Vengono, inoltre, distinte, nell'ambito della GDO, le seguenti tipologie di punto vendita, differenziate rispetto a una serie di caratteristiche (dimensione, posizionamento, gamma di prodotti offerti, presenza di banchi del fresco, ecc...) che concorrono a determinarne la qualità e il livello di servizi offerti: ipermercati, supermercati, *superette* e *discount*.

10. Nell'ambito dei più recenti provvedimenti relativi a operazioni di concentrazione nel settore della GDO², l'Autorità ha, in primo luogo, incluso i punti vendita gestiti con formula *discount* nei mercati rilevanti relativi alle tipologie di punti vendita della GDO di dimensione corrispondente, e cioè *superette* (100-399 mq), supermercati (400-2.499 mq) e ipermercati (dai 2.500 mq in su), in quanto considerati dai consumatori un'opzione di acquisto sostituibile con tali altre tipologie di punto vendita della GDO.

11. In secondo luogo, con riferimento a ipermercati, supermercati e *superette*, l'Autorità ha definito i seguenti mercati merceologici distinti:

i) il mercato delle *superette*, comprensivo di tutti i punti vendita di dimensione compresa tra 100 e 2.499 mq (e cioè le stesse *superette*, i supermercati e i *discount* di dimensione inferiore ai 2.500 mq);

ii) il mercato dei supermercati, comprensivo di tutti i punti vendita di dimensione dai 100 mq in su (e cioè supermercati, *superette*, ipermercati e *discount*);

iii) il mercato degli ipermercati, comprensivo di tutti i punti vendita da 400 mq in su (e cioè ipermercati, supermercati e *discount* di dimensione pari o superiore ai 400 mq).

12. Sotto il profilo geografico, sono stati definiti mercati locali costituiti da curve isocrone centrate sui punti vendita *target*, dell'ampiezza di dieci minuti di guida per il mercato delle *superette* e di quindici minuti di guida per i mercati dei supermercati e degli ipermercati.

² Cfr., tra gli altri: C12509-PAC 2000A/Vari rami di azienda, provvedimento n. 30500 del 28 febbraio 2023, in Bollettino n. 11/23; C12487-In's Mercato/Ramo di azienda Dico, provvedimento n. 30414 del 13 dicembre 2022, in Bollettino n. 1/23; C12490-Fratelli Arena/Due rami di azienda di Superisola, provvedimento n. 30337 dell'11 ottobre 2022, in Bollettino n. 39/22.

13. Nel caso di specie, i mercati interessati sono, quindi: quello dei supermercati (tutti i punti vendita di dimensione dai 100 mq in su collocati in un'isocrona di ampiezza di quindici minuti di guida), per i venticinque punti vendita di tale tipologia facenti parte del Ramo d'azienda *target*; quello delle *superette* (tutti i punti vendita di dimensione compresa tra 100 e 2.499 mq collocati in un'isocrona di ampiezza di dieci minuti di guida) per i rimanenti ventotto punti vendita.

14. L'operazione è suscettibile, altresì, di produrre effetti anche sui mercati dell'approvvigionamento di prodotti di largo consumo alimentari e non alimentari alla distribuzione moderna, caratterizzati dalla presenza delle catene della GDO, dal lato della domanda, e dei fornitori dei prodotti commercializzati, dal lato dell'offerta. Pur potendo tali mercati suddividersi per categorie di prodotti, una loro esatta definizione non appare necessaria ai fini della valutazione: su tutti i mercati rilevanti dell'approvvigionamento, infatti, il potere di mercato di ciascuna catena dal lato della domanda può essere approssimato dalla quota che tale catena detiene nelle vendite complessive, potendosi presumere che, offrendo tutte le catene della GDO un paniere completo di prodotti di largo consumo, le quote di vendita e, quindi, quelle degli acquisti effettuati da ciascun operatore, non si differenzino significativamente per categoria di prodotto.

Gli effetti dell'operazione

15. A livello nazionale, sulla base dei dati forniti dalle Parti, MG detiene nel settore della GDO una quota di mercato inferiore all'1% che si incrementerebbe in misura trascurabile (+0,2%) a esito della presente operazione.

16. A livello locale, a esito dell'operazione, MG arriverebbe a detenere quote di mercato che in nessuna delle cinquantatré isocrone interessate supererebbe il 15%. In tutti i mercati interessati operano altri importanti e qualificati operatori nazionali - quali Conad, Carrefour ed Eurospin - di cui almeno uno con una quota di mercato superiore a quella raggiunta da MG e non associato alla catena Selex.

17. Con riguardo ai mercati dell'approvvigionamento, come si è visto, l'operazione non determina significativi incrementi della posizione detenuta da MG a livello nazionale, e, pertanto, del potere di acquisto della catena, anche ove quest'ultimo si volesse valutare a livello di centrale o di super-centrale di acquisto. Con riferimento, invece, all'incremento di potere di acquisto determinato dal rafforzamento della posizione detenuta sui mercati locali, si ritiene che l'analisi sia assorbita dalla valutazione effettuata sui mercati a valle della vendita al dettaglio.

18. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a ostacolare in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

Il presente provvedimento sarà pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

C12548 - CONAD NORD OVEST/RAMO DI AZIENDA BENNET*Provvedimento n. 30720*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 2023;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione effettuata dalle società Conad Nord Ovest Società Cooperativa e IGES S.r.l., pervenuta in data 30 marzo 2023 e integrata l'11 maggio e il 22 maggio 2023;

VISTO il proprio provvedimento del 6 giugno 2023, n. 30656;

VISTA la nuova comunicazione effettuata dalla società Conad Nord Ovest Società Cooperativa, pervenuta il 16 giugno 2023;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI***Le Parti***

1. Conad Nord Ovest Società Cooperativa (di seguito "Conad NO") è la società risultante dalla fusione, avvenuta nel 2019, tra le cooperative Nordiconad Soc. Coop. e Conad del Tirreno Soc. Coop. ed è una delle cinque cooperative aderenti al Consorzio Nazionale Dettaglianti CONAD S.c. a r.l. (di seguito "CONAD"). La società opera nella distribuzione di prodotti alimentari e non alimentari di largo consumo mediante una rete di circa seicento punti vendita del settore della grande distribuzione organizzata (di seguito "GDO"), diretti e associati, contraddistinti da insegne Conad. In particolare, sulla base dello schema di ripartizione geografica in essere all'interno del sistema Conad, Conad NO opera nelle seguenti aree: Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia (provincia di Mantova), Liguria, Emilia-Romagna (province di Modena, Bologna e Ferrara), Toscana, Lazio (province di Roma e Viterbo) e Sardegna.

Nel 2021, Conad NO ha realizzato un fatturato pari, in Italia, a circa 2,7 miliardi di euro, mentre il fatturato complessivo della rete di vendita, comprensiva dei punti vendita associati o affiliati, è stato superiore a 4,3 miliardi di euro¹. Tra i soci di Conad NO vi è la società Nordovest Insieme S.r.l. (di seguito "NO Insieme"), il cui capitale sociale è detenuto in maggioranza da imprenditori soci di Conad NO e dalla stessa Conad NO (che ne detiene circa il 43% del capitale sociale). Il fatturato di Nord Ovest Insieme S.r.l. è stato pari, nel 2021, a circa 659 milioni di euro.

2. Il modello organizzativo del sistema CONAD, si struttura su tre livelli:

(i) il primo livello è rappresentato dai singoli imprenditori, soci delle cooperative e titolari dei punti vendita, che svolgono il *business* e gestiscono i punti vendita sul territorio, operando in proprio

¹ Fonte: bilancio sociale di Conad Nord Ovest relativo al 2021.

e con proprio rischio di impresa, avvalendosi della somministrazione di merci e di servizi da parte della singola cooperativa; tra tali soci vi è anche la società NO Insieme;

(ii) il secondo livello, nel quale si colloca Conad NO, è rappresentato dalle cinque cooperative socie del consorzio nazionale (oltre a Conad Nord Ovest, PAC 2000, Conad Adriatico, Conad Centro Nord e Commercianti Indipendenti Associati), che supportano e coordinano i singoli imprenditori fornendo servizi amministrativi, commerciali, logistici e finanziari. Ciascuna delle cinque cooperative opera in una specifica e distinta area territoriale, rappresentata da un insieme di regioni e/o province;

(iii) il terzo livello è costituito dal consorzio nazionale CONAD, che opera da centrale di acquisto e di servizi, si occupa della pianificazione strategica, dell'attività di *marketing* e di comunicazione per tutto il sistema, nonché della produzione, della promozione e dello sviluppo del marchio Conad.

3. Il Ramo d'azienda oggetto dell'operazione (di seguito anche "*Target*") è costituito da un ipermercato appartenente alla società Bennet S.p.A., localizzato a [omissis]* e avente un fatturato complessivo pari, sia nel 2021 che nel 2022, a circa [10-32] milioni di euro.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

4. L'operazione da ultimo comunicata da Conad NO consiste nell'acquisizione del descritto Ramo d'azienda, di proprietà della società Bennet S.p.A., da parte della società notificante, per il tramite della propria associata e partecipata Nordovest Insieme.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

5. L'operazione comunicata costituisce una concentrazione, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 lettera b), della legge n. 287/1990, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di parte di un'impresa. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 532 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 32 milioni di euro. Infatti, il calcolo del fatturato rilevante deve essere effettuato con riferimento sia alle Parti della presente transazione sia a quelle della transazione già avvenuta nell'anno in corso tra i medesimi soggetti, comunicata da Conad NO in data 30 marzo 2023 e valutata dall'Autorità in data 6 giugno 2023². Ciò in ragione della necessità di considerare unitariamente le due operazioni, con conseguente cumulo dei valori di fatturato dei Rami d'azienda oggetto delle operazioni stesse e superamento delle soglie indicate nella disposizione legislativa nazionale³

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

² Cfr. C12532 - *Nordovest Insieme / Rami d'azienda di Bennet*, provvedimento n. 30656 del 6 giugno 2023, in Bollettino n. 24/2023.

³ La necessità di cumulare le due operazioni discende dalla previsione comunitaria dell'art. 5, comma 2, secondo paragrafo del Regolamento (CE) n. 139/2004, ai sensi del quale: "[...] due o più transazioni del tipo di quelle contemplate dal primo comma, concluse tra le stesse persone o imprese in un periodo di due anni, sono da considerarsi un'unica concentrazione realizzata il giorno dell'ultima transazione". Tale principio è stato ribadito e chiarito dalla Commissione europea nella sua

IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

Premessa

6. Come anticipato, l'Autorità ha già valutato l'acquisizione da parte di Conad NO, per il tramite della propria associata NO Insieme di un altro Ramo d'azienda della società Bennet S.p.A.. Quest'ultimo era costituito da tre punti vendita, rispettivamente localizzati a Torino, Ovada (AL) e Verbania. Tuttavia, posto che la presente operazione riguarda mercati geografici differenti e distinti, la valutazione che segue avrà ad oggetto solo tale ultima acquisizione, rinviandosi alla decisione del 6 giugno 2023 per la valutazione inerente agli altri mercati.

I mercati interessati

7. La presente operazione interessa i mercati della vendita al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari di largo consumo attraverso punti vendita della GDO. In tale settore operano, a livello nazionale, molteplici operatori, con dimensioni e formule organizzative variegata. In particolare, vengono distinte, nell'ambito della GDO, le seguenti tipologie di punto vendita: ipermercati, supermercati, *superette* e *discount*.

8. Nell'ambito dei più recenti provvedimenti relativi a operazioni di concentrazione nel settore della GDO⁴, l'Autorità ha, in primo luogo, incluso i punti vendita gestiti con formula *discount* nei mercati rilevanti relativi alle tipologie di punti vendita della GDO di dimensione corrispondente, e cioè *superette* (100-399 mq), supermercati (400-2.499 mq) e ipermercati (dai 2.500 mq in su). Ciò in quanto i *discount* sono considerati dai consumatori un'opzione di acquisto sostituibile con tali altre tipologie di punto vendita della GDO.

9. In secondo luogo, con riferimento a ipermercati, supermercati e *superette*, l'Autorità ha definito i seguenti mercati merceologici distinti:

i) il mercato delle *superette*, comprensivo di tutti i punti vendita di dimensione compresa tra 100 e 2.499 mq (e cioè le stesse *superette*, i supermercati e i *discount* di dimensione inferiore ai 2.500 mq);

ii) il mercato dei supermercati, comprensivo di tutti i punti vendita di dimensione dai 100 mq in su (e cioè supermercati, *superette*, ipermercati e *discount*);

iii) il mercato degli ipermercati, comprensivo di tutti i punti vendita da 400 mq in su (e cioè ipermercati, supermercati e *discount* di dimensione pari o superiore ai 400 mq).

10. Sotto il profilo geografico, sono stati definiti mercati locali costituiti da curve isocrone centrate sui punti vendita *target*, dell'ampiezza di dieci minuti di guida per il mercato delle *superette* e di quindici minuti di guida per i mercati dei supermercati e degli ipermercati.

Comunicazione Consolidata sui criteri di competenza giurisdizionale a norma del Regolamento (CE) n. 139/2004 del Consiglio relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese §§ 49-50. In specie il paragrafo 50 prevede che: "se due o più operazioni (ciascuna delle quali determina un'acquisizione di controllo) hanno luogo tra le medesime persone o imprese nell'arco di un periodo di due anni, saranno considerate come una concentrazione unica, indipendentemente dal fatto che riguardino lo stesso settore o parti della stessa attività.". Inoltre, il successivo paragrafo 137 chiarisce che: "[...] le concentrazioni precedenti (entro un periodo di due anni) tra le medesime parti sono soggette a obbligo di (ri)notifica insieme all'operazione più recente, a condizione che questa costituisca una concentrazione, qualora le soglie siano raggiunte per una o più operazioni, considerate separatamente o nel loro insieme. In tale caso le imprese interessate sono l'acquirente/gli acquirenti e le diverse parti acquisite dell'impresa oggetto dell'acquisizione".

⁴ Cfr., tra gli altri: C12509 - PAC 2000A/Vari Rami di azienda, provvedimento n. 30500 del 28 febbraio 2023, in Bollettino n. 11/23; C12487 - IN'S Mercato/Ramo di azienda DICO, provvedimento n. 30414 del 13 dicembre 2022, in Bollettino n. 1/23; C12490 - Fratelli Arena/Due Rami di azienda di Superisola, provvedimento n. 30337 dell'11 ottobre 2022, in Bollettino n. 39/22.

11. Nel caso di specie, il mercato interessato è, quindi, quello degli ipermercati, costituito da tutti i punti vendita di dimensione dai 400 mq in su collocati in un'isocrona di ampiezza di quindici minuti di guida costruita attorno al punto vendita oggetto di acquisizione.

Gli effetti dell'operazione

12. Nel mercato rilevante interessato, la nuova entità *post merger* arriverebbe a detenere una quota di mercato congiunta pari a circa il 19%, con un incremento pari a circa il 7%. Nello stesso mercato operano altri qualificati concorrenti, quali il gruppo PAM (18% circa) e Coop (14%).

13. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a ostacolare in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

Il presente provvedimento sarà pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

C12549 - INDUSTRIES-ALS/ALS LUXURY LOGISTICS*Provvedimento n. 30721*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 2023;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione delle società Industries S.p.A. e ALS S.p.A. pervenuta il 19 giugno 2023;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Industries S.p.A. ("Industries"), licenziataria del marchio Moncler, opera nella produzione e commercializzazione di prodotti di abbigliamento, di accessori e di calzature in esclusiva per detto marchio. Svolge inoltre attività di *sub-holding* ed è direttamente coinvolta nella gestione, con riferimento al *business* Moncler, delle società estere e dei canali distributivi (*Direct-to-Consumer*, "*DTC*" e *wholesale*) in Italia. Il capitale sociale di Industries è interamente detenuto da Moncler S.p.A. ("Moncler"), società cui fa capo il Gruppo Moncler che controlla direttamente oltre a Industries anche Sportswear Company S.p.A., licenziataria del marchio Stone Island, nonché, indirettamente, al 31 dicembre 2022, altre quarantanove società¹. Il gruppo Moncler ha realizzato nel 2021 un fatturato mondiale consolidato pari a circa 2 miliardi di euro, di cui circa [100-532]* milioni di euro realizzati in Italia.

2. ALS S.p.A. ("ALS"; unitamente a Industries, le "Parti"), appartenente al gruppo facente capo alla *holding* FBH S.p.A. ("Gruppo FBH")², è attiva nell'offerta di servizi di logistica integrata relativi alla distribuzione delle merci e, in particolare, nel deposito e nella gestione logistica, in Italia e all'estero, di magazzini per conto terzi, nonché in ogni operazione di amministrazione, inclusi i magazzini doganali. ALS svolge anche attività di trasporti nazionali e internazionali, spedizioni, commissioni in proprio e per conto terzi, traslochi e qualsiasi attività comunque attinente e inerente, ivi inclusi l'analisi e lo studio del sistema distributivo delle merci per conto di terzi, la

¹ A sua volta, Moncler è controllata indirettamente da una persona fisica, Remo Ruffini, per il tramite di Ruffini Partecipazioni Holding S.r.l. ("RPH") e di Double R S.r.l. ("DR", già Ruffini Partecipazioni S.r.l.): in particolare, Remo Ruffini detiene l'intero capitale sociale di RPH, società che controlla DR che, a sua volta, alla data di invio delle informazioni di cui al formulario, detiene una partecipazione del 23,7% del capitale sociale di Moncler.

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

² In particolare, il capitale sociale di ALS è interamente controllato dalla *holding* operativa FBH S.p.A. ("FBH"), che svolge le proprie attività tramite società controllate e collegate, italiane ed estere, nei settori della progettazione e realizzazione di immobili, prevalentemente per la logistica, della logistica e consolidamento, nel trasporto terrestre, marittimo e aereo, nonché della gestione e realizzazione, ristrutturazione e locazione di immobili commerciali, industriali e residenziali. Il capitale sociale di FBH è interamente controllato da persone fisiche appartenenti alla famiglia Bertola.

razionalizzazione dei processi di distribuzione delle merci e la consulenza e fornitura di mezzi idonei alla migliore organizzazione del trasporto merci. Il Gruppo FBH ha realizzato nel 2021 un fatturato consolidato pari a circa 530 milioni di euro, di cui circa [100-532] milioni realizzati in Italia.

3. ALS Luxury Logistics S.r.l. (“ALS Luxury”, “NewCo” o “Target”) è attiva nel settore della logistica, movimentazione merci e gestione dei magazzini, con servizi rivolti a clienti attivi nel mercato del lusso. In particolare, ALS Luxury offre ai propri clienti i seguenti servizi: l’esecuzione di servizi logistici, lo stoccaggio, il magazzinaggio, il deposito, il carico e lo scarico di merci; la gestione di depositi e magazzini in genere; le prestazioni di servizi di movimentazione merci in genere nella più vasta accezione (preparazione, controllo, confezionamento, sistemazione, ecc...); l’attività di controllo e inventario di merci in magazzino. Il capitale sociale di ALS Luxury è, a oggi, interamente detenuto da ALS. Il ramo d’azienda confluito nella società (costituita nel 2023, cfr. *infra*) ha realizzato nel 2021 un fatturato pari a circa [10-32] milioni di euro, di cui [10-32] realizzati in Italia.

II. DESCRIZIONE DELL’OPERAZIONE

4. Le Parti hanno notificato il passaggio di ALS Luxury dal controllo esclusivo di ALS al controllo congiunto di ALS e Industries (“Operazione”). In particolare, in data 13 giugno 2023, le Parti hanno sottoscritto un accordo di investimento (“Accordo”) in cui sono stati delineati dettagliatamente i termini e le condizioni dell’Operazione. A esito della stessa, il capitale sociale di ALS Luxury risulterà suddiviso nel modo seguente: ALS (70%); Industries (30%). Il *closing* dell’Operazione è subordinato all’approvazione della stessa da parte dell’Autorità³. Le pattuizioni tra le Parti comprendono anche la sottoscrizione di un patto parasociale tra ALS e Industries avente a oggetto le regole per il governo societario e la gestione di ALS Luxury (“Patto Parasociale”).

5. Ai sensi del Patto Parasociale, i) Industries e ALS avranno il diritto di nominare, rispettivamente, due e tre componenti del consiglio di amministrazione; ii) la scelta dell’Amministratore Delegato (“AD”) di ALS Luxury sarà effettuata congiuntamente dalle due parti, sulla base di un meccanismo per cui Industries avrà la facoltà di scartare uno dei candidati di una rosa di tre nomi proposta da ALS, e successivamente quest’ultima effettuerà la scelta tra i due candidati rimanenti; iii) alcune materie, c.d. “materie assembleari riservate” - tra cui modifiche dello statuto; modifiche del capitale sociale; trasformazioni, fusioni, scissioni; revoca degli amministratori nominati da Industries - saranno riservate alla competenza esclusiva dell’assemblea di ALS Luxury e non saranno delegabili all’organo amministrativo. Le delibere relative alle materie assembleari saranno valide unicamente se approvate all’unanimità; iv) le delibere relative ad alcune materie, c.d. “materie consiliari riservate” - tra cui approvazione e/o modifica del *budget*; investimenti non previsti dal *budget* che

³ Più in particolare, l’Operazione è stata strutturata in diverse fasi:

- in data 22 febbraio 2023 ALS Operations S.r.l. (“ALS OPS”), società interamente controllata da ALS, ha approvato il progetto di scissione parziale e proporzionale mediante assegnazione di tutti gli elementi attivi, gli elementi passivi e i rapporti giuridici e contrattuali funzionali allo svolgimento dell’attività di logistica specializzata destinata esclusivamente al segmento *luxury* (il “Compendio Scisso”) in favore di una società a responsabilità limitata di nuova costituzione (i.e., ALS Luxury);
- in data 3 maggio 2023 ha avuto luogo la scissione parziale di ALS OPS con assegnazione di parte del suo patrimonio (i.e. il Compendio Scisso) ad ALS Luxury, soggetta al controllo di ALS;
- ai sensi dell’Accordo, al verificarsi della condizione sospensiva relativa all’approvazione dell’Operazione da parte dell’Autorità, ALS Luxury delibererà un aumento di capitale che sarà interamente sottoscritto da Industries. Per l’effetto, Industries diverrà titolare di una quota pari al 30% del capitale sociale di ALS Luxury.

comportino costi e/o impegni per un importo superiore a € 500.000; acquisizione, cessione o altri atti di disposizione di attivi materiali o immateriali non previsti dal *budget*, che abbiano un valore superiore a € 200.000; assunzione di personale con qualifica di dirigente; conferimento di deleghe o poteri a qualsiasi amministratore (in casi diversi dal conferimento di deleghe di ordinaria amministrazione in favore del presidente del consiglio di amministrazione e dell'AD) - saranno validamente approvate solo con la presenza e il voto favorevole di almeno uno degli amministratori nominati da Industries.

6. Secondo la rappresentazione delle Parti, Industries avrà, dunque, un diritto di veto su alcune decisioni strategiche di ALS Luxury e acquisirà, di conseguenza, il controllo congiunto della NewCo ai sensi della Comunicazione consolidata della Commissione sui criteri di competenza giurisdizionale a norma del Regolamento (CE) n. 139/2004 del Consiglio relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese.

7. Gli accordi tra le Parti prevedono anche che la NewCo presti i propri servizi di logistica in via esclusiva in favore di Industries e di altre società del Gruppo Moncler. Più in particolare, ai sensi dell'articolo 6.2 dell'Accordo, la fornitura di servizi di NewCo a favore di Industries e di altre società del Gruppo Moncler avrà una durata di cinque anni, con facoltà di disdetta alla scadenza con preavviso di almeno dodici mesi. Operando ALS già come appaltatore per il Gruppo Moncler, la *ratio* industriale dell'Operazione consisterebbe nell'offrire a Industries il controllo integrato dei servizi di logistica per il territorio italiano finora forniti da ALS, in modo da razionalizzare la propria presenza sul mercato del lusso tramite l'internalizzazione di alcune funzioni rilevanti, come la gestione del magazzino ed il controllo della qualità delle materie prime. Le Parti nel formulario rappresentano tale pattuizione come restrizione accessoria all'Operazione.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

8. L'operazione comunicata costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990, in quanto comporta l'acquisizione del controllo congiunto di un'impresa⁴. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990 non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 532 milioni di euro e il fatturato totale realizzato individualmente, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 32 milioni di euro.

9. Diversamente da quanto rappresentato dalle Parti, la pattuizione relativa al rapporto esclusivo con il Gruppo Moncler sopra descritta, non essendo strettamente necessaria a tutelare il valore dell'impresa di cui Industries acquisisce il controllo congiunto, non può ritenersi una restrizione accessoria all'operazione di concentrazione in esame.

⁴ Circa la natura di concentrazione dell'Operazione in questione, si noti che, secondo la "Comunicazione consolidata della Commissione sui criteri di competenza giurisdizionale a norma del regolamento (CE) n. 139/2004 del Consiglio relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese", § 91, "l'acquisizione del controllo congiunto darà luogo a una modifica strutturale nel mercato anche se, secondo quanto previsto dalle imprese acquirenti, dopo la operazione l'impresa acquisita non verrà più considerata un'impresa a pieno titolo (ad esempio perché in futuro effettuerà vendite esclusivamente alle imprese madri)".

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

I mercati rilevanti e gli effetti dell'Operazione

10. In ragione dell'operatività della *Target*, ai fini dell'Operazione, il mercato rilevante comprende i servizi di logistica, nei precedenti dell'Autorità⁵ non differenziati in base alle attività svolte dagli acquirenti degli stessi, e intesa quindi come il complesso dei servizi resi da terzi a imprese che svolgono attività commerciale o industriale, relativamente alla programmazione ed al controllo del flusso di merci dai fornitori ai clienti finali, alla gestione del magazzino, al rifornimento, deposito, custodia e distribuzione di parti, componenti e beni, assicurando la massima efficienza a tale flusso dal luogo di origine a quello di destinazione, distinta dalle attività di mero trasporto e/o spedizione per la centralità che assume la gestione dei beni e delle operazioni ad esse relative per conto del cliente. L'offerta di tali servizi risponde all'esigenza delle imprese industriali e commerciali di minimizzare le giacenze di magazzino e gli oneri connessi alla gestione delle scorte, che ha dato vita a una tipologia di domanda relativa non solo alla spedizione e al trasporto delle merci, ma anche al loro stoccaggio e controllo e, altresì, alla gestione degli inventari, delle giacenze e delle consegne. I servizi di logistica vengono resi sia nelle fasi iniziali, intermedie e finali del ciclo produttivo (c.d. logistica *inbound*), sia nella successiva fase della distribuzione dei prodotti finiti (c.d. logistica *outbound*). Caratteristica del mercato è, infatti, quella di considerare la molteplicità dei servizi richiesti dal cliente come un prodotto unitario, integrando tra loro le attività di programmazione, sviluppo e controllo del flusso di movimentazione dei beni. Secondo le Parti, potrebbe eventualmente valutarsi la definizione di un mercato del prodotto alternativo, più ristretto, dei servizi di logistica in favore di operatori attivi nel settore del lusso. Tuttavia, poiché tra le Parti non sussiste alcuna sovrapposizione orizzontale di attività e alla luce delle quote di mercato estremamente ridotte della *NewCo*, di cui si dirà *infra*, ai fini della valutazione della presente Operazione l'esatta definizione del mercato del prodotto può essere lasciata aperta.

11. Dal punto di vista geografico, secondo consolidato orientamento dell'Autorità⁶, il mercato dei servizi di logistica è da ritenersi di dimensione nazionale, in quanto la domanda dei servizi di logistica integrata proviene prevalentemente da operatori italiani che si rivolgono a imprese operanti sul territorio nazionale e che i servizi riguardano la movimentazione di merci sul territorio nazionale.

12. Sulla base delle stime delle Parti circa il valore totale in Italia del mercato della logistica integrata specificamente rivolta al settore del lusso (di dimensione ben minore rispetto al mercato della logistica complessivamente inteso), il ramo d'azienda assegnato alla *NewCo* esprime una quota di mercato inferiore all'1% su scala nazionale. Allo stesso tempo, l'Operazione non dà luogo ad alcuna sovrapposizione orizzontale dell'attività delle Parti, in quanto *Industries* e il Gruppo *Moncler* non sono attivi nel settore della logistica. Infine, anche nel mercato a monte del lusso, tradizionalmente ritenuto di scala mondiale⁷, *Moncler* presenta una quota di mercato pari a solo circa il [1-5%], per

⁵ Cfr., a titolo esemplificativo, provvedimento n. 20/2005 14 dicembre 2005, C7420 – *DHL Solutions (Italy)/Ramo di azienda di Interfashion Logistics*, in Bollettino n. 20/2005.

⁶ Cfr. anche provvedimento n. 29968 dell'11 gennaio 2022, C12421–*Fastening Solutions / Berardi Bullonerie*, in Bollettino n. 4/2022.

⁷ Cfr. provvedimento n. 27973 del 29 ottobre 2019, C12263–*LVMH Moët Hennessy-Louis Vuitton-Stella McCartney/Anin Star Holding Limited*, in Bollettino n. 46/2019.

cui dalla concentrazione non derivano neanche effetti verticali. In conclusione, dunque, l'Operazione non appare comportare effetti concorrenziali di rilievo.

13. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante o a modificare in misura significativa le condizioni di concorrenza sul mercato rilevante.

14. Inoltre, in considerazione della natura e dell'operatività delle imprese madri, le cui attività principali riguardano settori distinti e che hanno caratteristiche dimensionali molto diverse tra loro e da quelle dell'impresa comune, si osserva che l'Operazione non risulta avere per oggetto o effetto il coordinamento delle stesse.

RITENUTO, pertanto, che l'Operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

RITENUTO, altresì, che gli obblighi di esclusiva pattuiti tra le Parti non risultano una restrizione accessoria all'operazione di concentrazione in esame e l'Autorità si riserva, laddove ne sussistano i presupposti, di valutarne gli effetti;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

Il presente provvedimento sarà pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS1901 - ROMA CAPITALE - PROGETTO ROMA 5G

Roma, 25 luglio 2023

Roma Capitale
Roma Capitale, Dipartimento Trasformazione
Digitale
Roma Capitale, Dipartimento Centrale Appalti,
Direzione Lavori Pubblici

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nell'esercizio del potere di segnalazione di cui all'articolo 21 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, nell'adunanza del 18 luglio 2023 ha ritenuto opportuno svolgere le seguenti osservazioni in merito a possibili criticità concorrenziali derivanti da: *i)* la Deliberazione n. 86 del 16 marzo 2023 con la quale la Giunta Capitolina di Roma (di seguito, la Deliberazione) ha approvato la proposta di partenariato pubblico privato per la realizzazione di un ampio progetto di digitalizzazione urbana denominato "Roma 5G" (di seguito, il Progetto) e *ii)* gli atti della gara pubblicata in data 26 aprile 2023, avente a oggetto "*Project financing ai sensi dell'art. 183, comma 15 del D.Lgs. n. 50/2016. Proposta di partenariato pubblico privato in finanza di progetto per la «Realizzazione, gestione, conduzione e manutenzione di infrastrutture di connettività abilitanti il 5G e il Wi-Fi nel territorio comunale di Roma Capitale. Progetto #Roma5G»*" (di seguito, complessivamente gli Atti di Gara).

Il Progetto 5G ha l'obiettivo di dotare la città di Roma, sia sul soprasuolo che nel sottosuolo, di un'infrastruttura di rete di comunicazioni elettroniche idonea a garantire a tutti i cittadini un adeguato livello di connettività, aperta a tutti gli operatori mobili (di seguito, MNO), in modo da rispondere alle crescenti esigenze presenti e future dei cittadini. Infatti, il Progetto prevede la realizzazione, gestione, conduzione e manutenzione di infrastrutture di connettività abilitanti il 5G e il Wi-Fi nel territorio comunale della città di Roma, inclusa le aree delle linee metropolitane (A, B, B1, e C) della Capitale comprensive di stazioni e *tunnel*, in tutte le bande di frequenza (dal 700 fino al 3500 MHz).

L'architettura della rete si dovrà basare sull'installazione delle cosiddette "*Small Cells*", ossia micro-antenne collocabili su supporti di altezza media come, ad esempio, i lampioni (che si differenziano dalle antenne macro installate sulle torri, che compongono le reti tradizionali ad ampia copertura, c.d. reti "*overlay*"), adatte soprattutto ai centri cittadini, in quanto a basso impatto visivo e ambientale, per un complessivo potenziale di 6.000 punti di propagazione di segnale. È prevista, inoltre l'installazione di *hotspot* Wi-Fi su tutto il territorio di Roma Capitale e di tutti i servizi per la successiva gestione dell'infrastruttura.

Si sottolinea che il Progetto prevede la realizzazione della sola infrastruttura passiva, la quale potrà effettivamente entrare in funzione solo a seguito della concreta stipulazione, da parte del

concessionario, dei contratti con MNO, ovvero dei contratti denominati, negli Atti di Gara, i “Contratti 5G”. L’investimento complessivo previsto dal Progetto è pari a 97,7 milioni di euro di cui 20 milioni di euro erogati da parte del Comune di Roma come contributo pubblico. La gara oggetto del presente parere prevede l’aggiudicazione della concessione in esclusiva, per una durata di venticinque anni, dell’attività di realizzazione e gestione dell’infrastruttura 5G sul territorio di Roma Capitale.

In questo contesto, se da un lato non può che condividersi l’obiettivo della realizzazione della rete 5G capillarmente diffusa su tutto il territorio di Roma Capitale, rete che costituisce un momento essenziale per la digitalizzazione e la modernizzazione della città di Roma, dall’altro si evidenzia che la proposta di partenariato, così come definita nella Delibera e negli Atti di Gara, presenta significative criticità che non solo compromettono le dinamiche competitive tra gli operatori per la realizzazione dell’infrastruttura 5G, ma pongono dubbi sull’effettiva fattibilità del Progetto, alla luce del concreto contesto nel quale lo stesso si inserisce.

a) La creazione della rete 5G interamente ex novo senza tener conto delle infrastrutture esistenti

In primo luogo, infatti, occorre evidenziare che sul territorio di Roma Capitale è già presente una complessa e articolata rete di infrastrutture per i servizi di comunicazione elettronica mobile, realizzate nel tempo dagli MNO con risorse proprie. Tale rete è destinata a svilupparsi ulteriormente con investimenti sia privati che pubblici - questi ultimi previsti dal Piano “Italia 5G” del Governo italiano¹, fino a raggiungere, nel 2026, l’obiettivo di copertura dell’intero Comune di Roma con tecnologia 5G altamente performante. Si osserva, infatti, che se da un lato il Piano “Italia 5G” prevede la copertura delle aree da parte di soggetti che, nel 2021, sono risultati aggiudicatari delle gare (Inwit S.p.A., TIM S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.) nelle aree a fallimento di mercato, dall’altro gli MNO copriranno con risorse proprie, entro il medesimo termine del 2026, le aree di maggiore interesse concorrenziale, in conformità con la normativa euro unitaria in materia di aiuti di Stato². In tale contesto, tuttavia, la Deliberazione e gli Atti di Gara si basano sulla scelta di realizzare *ex novo* la rete 5G senza tenere in alcun modo conto delle infrastrutture esistenti né di quelle che, in base ai citati piani di investimento pubblici e privati, saranno realizzate nei prossimi anni. La gara potrebbe, peraltro, spiazzare gli investimenti già realizzati o programmati andando a incidere sulla concorrenza tra infrastrutture.

È fondamentale, altresì, evidenziare che il soggetto aggiudicatario avrà l’esclusiva non solo della realizzazione, ma anche della fornitura dell’infrastruttura di rete, ossia della messa a disposizione dell’infrastruttura e dei relativi apparati passivi a favore degli MNO, in quanto si prevede che, per

¹ Si ricorda, infatti, che con il Piano “Italia 5G”, finanziato con i fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR, si intende incentivare la realizzazione, entro il 2026, di infrastrutture per lo sviluppo delle reti mobili nelle zone del Paese prive di investimenti da parte del mercato (aree a fallimento di mercato). Il piano si compone nei due interventi “Backhauling” e “Densificazione”. Il primo è finalizzato a rilegare in fibra ottica più di 10.000 siti radiomobili esistenti, il secondo alla realizzazione di nuovi siti radiomobili in più di 1.300 aree del Paese corrispondenti a circa 15.000 *pixel* (porzioni di territorio di 100m x 100m) al fine di garantire la velocità ad almeno 150 Mbit/s in *downlink* e 30 Mbit/s in *uplink*, in aree in cui non è presente, né lo sarà nei prossimi cinque anni, alcuna rete idonea a fornire connettività a 30 Mbit/s in condizioni di punta del traffico. L’intervento è basato su un modello “a incentivo”, per cui il contributo pubblico coprirà fino al 90% del costo complessivo delle opere.

² Cfr. per quanto riguarda i dati relativi alla copertura attuale e programmata nelle aree del Comune di Roma, il sito del soggetto attuatore dei piani pubblici per lo sviluppo della banda ultra larga, la società Infratel Italia S.p.A., <https://www.infratelitealia.it/infratel-data-room>.

la copertura delle aree della metropolitana, vengano progressivamente disattivate le reti preesistenti e l'aggiudicatario risulti l'unico operatore detentore delle infrastrutture. Di conseguenza, le infrastrutture sino a oggi realizzate dagli MNO potranno risultare non più utilizzabili laddove non rientrino nel progetto dell'aggiudicatario, compromettendo ogni possibile concorrenza infrastrutturale e vanificando gli ingenti investimenti realizzati e in programma per i prossimi anni, compresi quelli relativi all'acquisizione delle frequenze destinate all'esercizio di reti in 5G, messe a disposizione dello Stato con l'asta svoltasi nel 2018³.

Inoltre, in base agli Atti di Gara, *“il Concedente, nel rispetto delle tempistiche di dettaglio definite nel corso della Fase di Start-Up si obbliga ad assicurare la disattivazione progressiva dell'architettura attualmente funzionante della rete radio-mobile attualmente attiva all'interno delle Aree Metro, non procedendo alla proroga/rinnovo dei contratti in essere e migrare il servizio sulla Rete 5G & Legacy”* (ossia, la nuova rete)⁴. A ciò si aggiunga che il bando di gara esclude la possibilità, per le imprese partecipanti, di presentare varianti significative rispetto all'architettura di rete proposta nel Progetto. In particolare, il punto II.2.10 del bando, recita: *“non sono ammesse varianti, tuttavia possono essere formulate proposte migliorative, sotto il profilo tecnico e funzionale, rispetto al progetto di fattibilità posto a base di gara”*, a patto che tali migliorie *“non si configurino come alternativa progettuale, ma si limitino ad innovazioni complementari e strumentali nel rispetto delle linee essenziali e dell'impostazione del progetto di fattibilità tecnico economica”*⁵.

Pertanto, la Deliberazione e gli Atti di Gara, complessivamente considerati, prevedono che il futuro concessionario sia l'unico soggetto a fornire l'infrastruttura al concedente, che le infrastrutture esistenti - nelle aree della metropolitana - siano dismesse e che non possano essere utilizzate in un complesso integrato con la infrastruttura 5G e, a chiusura del sistema, precludono agli operatori di sottoporre all'Amministrazione varianti al progetto funzionali a salvaguardare gli investimenti già fatti dagli operatori mobili ovvero quelli già previsti per i prossimi anni, proprio nella prospettiva di agevolare la migrazione delle reti 4G verso il 5G. In altri termini, la rigidità della *lex specialis* impedisce che si possa realizzare una qualsiasi forma di pressione concorrenziale nella definizione della scelta strategica a monte, ovvero quella di costruire interamente *ex novo* la nuova rete 5G anziché configurare una soluzione che tenga conto delle infrastrutture esistenti e dell'attività dei principali operatori sul mercato, ovvero degli MNO.

Ciò in un contesto in cui gli atti di gara esplicitamente affermano che la scelta compiuta sia per l'Amministrazione più impegnativa e onerosa rispetto all'opzione di articolare la rete 5G basata sulla realizzazione e/o il completamento delle infrastrutture da parte degli MNO. Né, d'altronde, è chiarito quali siano le ragioni per le quali i vantaggi ricondotti alla creazione della rete 5G *ex novo* (possibilità di indirizzare gli investimenti in funzione delle priorità di Roma Capitale, certezza dei tempi, realizzazione di una rete non solo tecnologicamente avanzata, ma aperta e scalabile per favorire il massimo sviluppo di nuovi servizi) non possano essere perseguiti anche utilizzando, parzialmente, le infrastrutture esistenti.

³ Ci si riferisce alla gara per la procedura di assegnazione di diritti d'uso delle frequenze nelle Bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz che si è conclusa con un'offerta degli MNO complessivamente pari a 6,5 miliardi di euro.

⁴ Cfr. la bozza di convenzione all'articolo 13, comma 3, allegata al bando di gara.

⁵ Cfr. il disciplinare allegato al bando di gara, articolo 16.

b) Non è richiesto ai partecipanti la titolarità di diritti d'uso di frequenze

L'Autorità intende segnalare un altro profilo critico di rilievo, ovvero la scelta di non prevedere tra i requisiti di gara la titolarità di diritti d'uso di frequenze di ciascun partecipante singolo o di almeno un partecipante laddove un'offerta sia presentata in forme associate.

Sebbene tale scelta possa apparire idonea a garantire maggiore neutralità nella trattativa con i diversi soggetti che potranno chiedere l'accesso alla rete del concessionario aggiudicatario alla gara, la stessa non tiene, tuttavia, conto della circostanza che gli operatori di rete sono gli unici titolari dei diritti d'uso delle frequenze. Essi solo, pertanto, possono garantire l'accensione delle reti e, quindi, la trasmissione del segnale agli utenti. Il rischio è, pertanto, che la costruzione di un'infrastruttura gestita da un soggetto differente dai titolari di frequenze non garantisca la continuità del servizio e la sua efficienza, che rappresentano, invece, l'obiettivo dell'intero progetto, con seri pregiudizi per i consumatori finali. È per questo motivo che, anche in passato, i piani pubblici che finanziano le reti mobili, non solo in Italia, hanno abbinato obbligatoriamente la realizzazione della rete con la sua accensione, imponendo, di fatto, la partecipazione alla realizzazione dei piani di almeno un'impresa titolare dei diritti d'uso di frequenze.

Inoltre, gli atti di gara prevedono in favore del proponente il diritto di prelazione che, pur previsto nel codice dei contratti pubblici, avrebbe, nel caso di specie, l'effetto di indebolire in modo sostanziale l'obiettivo ultimo sotteso a ogni gara, ossia il pieno dispiegarsi di una sana dinamica competitiva a favore della stazione appaltante: tale previsione, infatti, attenuerebbe gli incentivi alla partecipazione di altri soggetti, nella consapevolezza che il promotore del progetto, con elevata probabilità, si avvarrà del diritto di prelazione.

c) Altri disincentivi a partecipare alla gara per gli MNO

Nell'architettura di gara risultano poco trasparenti alcuni profili essenziali per poter assumere la decisione di partecipare alla gara e di come costruire l'offerta. Infatti, il Progetto, il bando di gara e i relativi allegati fanno riferimento soltanto a generici obiettivi da raggiungere, senza prevedere espressamente requisiti di connettività chiari e misurabili e senza quantificare, nelle diverse aree, il *gap* di connettività che sarebbe necessario colmare anche mediante l'intervento pubblico, eventualmente dovuto all'assenza di efficienti reti realizzate dagli operatori già presenti nel mercato. Né vi sono evidenze di un'analisi svolta al fine di verificare i piani di investimento futuri degli operatori, per accertare l'effettiva carenza degli obiettivi di connettività previsti nel Progetto. Non vi è, inoltre, un riferimento alle condizioni di accesso all'ingrosso di terzi alle reti di nuova realizzazione, che è una condizione indispensabile in presenza di investimenti anche solo in parte effettuati con finanziamenti pubblici.

L'assenza di obiettivi di connettività chiari e misurabili, quali la capacità di trasmissione, la latenza, l'affidabilità del collegamento e la tipologia di rilegamento delle stazioni radio base - necessari a garantire agli utenti l'effettivo incremento della velocità trasmissiva nelle tipiche condizioni di massima intensità del traffico - non fornisce sufficienti informazioni ai concorrenti per la presentazione delle offerte che possano essere effettivamente migliorative rispetto a quella posta a base della gara, pur nell'ambito dell'esiguo margine di modifica consentito dal bando. La mancanza di tali informazioni non permette, peraltro, di verificare che l'intervento in esame non spiazzi gli

investimenti realizzati o in corso di realizzazione in reti in grado di assicurare i medesimi livelli di qualità, nel rispetto della normativa europea degli aiuti di Stato⁶.

A ciò si aggiunge che il concessionario, che verosimilmente, alla luce di quanto precede, potrà non essere un MNO, dovrà stipulare i contratti 5G con gli MNO, ovvero gli unici operatori che effettivamente potranno “accendere” la rete. Orbene, gli atti di gara relegano, quindi, gli MNO, che sono operatori con una propria infrastruttura di rete, al ruolo di imprese sul lato della domanda di servizi *wholesale* con conseguente pagamento di tariffe d’accesso verosimilmente più elevate rispetto a quelle altrimenti dovute nello scenario di integrazione tra reti esistenti e rete 5G e con un ulteriore disincentivo agli investimenti.

d) Conclusioni

Alla luce di quanto precede, l’Autorità ritiene che la Deliberazione e gli Atti di Gara, pur perseguendo l’obiettivo prioritario dello sviluppo della rete 5G sul territorio di Roma Capitale, non tengano adeguatamente in conto lo specifico contesto del mercato delle comunicazioni elettroniche su rete mobile che, negli ultimi anni, ha richiesto ingenti investimenti da parte degli operatori sia per l’acquisizione dei diritti d’uso di nuove frequenze idonee a sviluppare le reti in 5G, sia per la ristrutturazione delle componenti attive e passive delle stesse reti.

Peraltro, le scelte della stazione appaltante appaiono anche in contrasto con le normative di settore di derivazione europea, che sono volte ad incentivare il massimo uso delle infrastrutture esistenti, al fine di ridurre tempi e costi nella realizzazione delle nuove infrastrutture aumentando l’efficienza del servizio a beneficio dei consumatori finali, in linea con gli obiettivi delle norme in materia di concorrenza⁷.

Il Progetto 5G e gli Atti di Gara approvati da Roma Capitale non tengono conto delle infrastrutture realizzate o in via di realizzazione da parte degli operatori di rete e quindi della possibilità che le stesse possano essere integrate con nuove infrastrutture al fine di colmare eventuali *gap* di connettività e raggiungere gli obiettivi desiderati. Ciò appare impedire una efficace partecipazione alla gara degli MNO ostacolando il pieno dispiegarsi della concorrenza per il mercato nell’ambito della gara.

Dette valutazioni prescindono, peraltro, dalla possibile violazione della normativa europea in materia di aiuti di Stato, il cui apprezzamento non rientra in questa sede, sebbene l’Autorità condivida con la Commissione europea la necessità di garantire una corretta dinamica concorrenziale in occasione della partecipazione alle gare che, come nel caso di specie, prevedano anche l’aggiudicazione di finanziamenti pubblici.

L’Autorità ritiene, quindi, che l’insieme dei vincoli sopra richiamati del Progetto e della *lex specialis* della gara presentino significativi disincentivi per gli operatori a partecipare alla gara stessa e a esercitare un’effettiva pressione competitiva sul promotore sia nella definizione di un’efficiente

⁶ Si ricorda, che, secondo le norme in tema di aiuti di Stato europei per la banda larga e ultralarga, al fine di ritenere gli aiuti di Stato non distorsivi della concorrenza e quindi compatibili, è necessaria una chiara definizione della soglia di connettività oltre la quale è consentito intervenire, nonché la dimostrazione del requisito del “salto di qualità” che si intende raggiungere in virtù dell’intervento pubblico (cfr. Comunicazione della Commissione *Orientamenti in materia di aiuti di Stato a favore delle reti a banda larga*, 2023/C 36/01).

⁷ Ci si riferisce, in particolare, al Decreto Legislativo 15 febbraio 2016, n. 33, “Attuazione della direttiva 2014/61/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, recante misure volte a ridurre i costi dell’installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità”.

architettura di rete 5G sia nella competizione per il rilascio della concessione, comportando soluzioni più onerose anche per la stessa stazione appaltante, con ricadute finali negative nei confronti degli utenti finali dei servizi di telefonia mobile.

Pertanto, l’Autorità invita codesto ente Roma Capitale a porre in essere le misure correttive necessarie a ripristinare le corrette dinamiche concorrenziali rispetto alla realizzazione del Progetto 5G nel territorio di Roma Capitale.

La presente segnalazione sarà pubblicata sul Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS12371 - SWJ WEB MARKETING - VENDITA DI RECENSIONI

Provvedimento n. 30574

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 13 dicembre 2022, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie legate agli adempimenti procedurali;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. SWL Web Marketing SL (di seguito anche la Società o il Professionista), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La Società, con sede in Spagna, offre servizi diretti ad incrementare la popolarità di profili social individuali o aziendali.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal Professionista consistente nella vendita di recensioni non genuine, acquistabili sul sito internet all'indirizzo <https://www.marketing-seo.it/>.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

3. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 6 luglio 2022, prot. n. 52679 è stato avviato il procedimento istruttorio PS12371 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, del Codice del Consumo in quanto l'organizzazione del servizio offerto dal Professionista appariva implicare la diffusione di recensioni che non rappresentano un'opinione autentica e disinteressata.¹

¹ Il provvedimento è stato comunicato tramite avviso sul bollettino n. 45 del 19 dicembre 2022, pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità.

4. In data 30 gennaio 2023 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.²

5. La Parte non ha presentato memorie difensive e non ha risposto alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

2) Le evidenze acquisite

6. Sul sito internet <https://www.marketing-seo.it/> il Professionista offre servizi di *marketing* digitale volti ad aumentare la visibilità di profili *social*, individuali o aziendali. Alla pagina <https://www.marketing-seo.it/recensioni-e-commenti.html> è presente una specifica sezione dedicata alla vendita di recensioni per Google, Facebook e YouTube, che si apre con la dicitura “COMPRIARE RECENSIONI REALI ITALIANE”.

7. Da una rilevazione delle schermate web del sito del Professionista, effettuata in data 10 giugno 2022³, risulta pubblicato il seguente testo: “(...) *acquistare recensioni positive italiane, ti permetterà di aumentare il fatturato. Infatti, solo con una buona web reputation potrai attirare l'attenzione dei nuovi potenziali clienti. Leggendo le recensioni positive, altre persone saranno incentivate ad interessarsi alla tua azienda. L'opinione positiva di altri utenti ti permetterà di ricevere nuovi contatti e aumentare le vendite.*”

Sul sito sono dunque acquistabili varie tipologie di recensioni, di cui sono indicati il prezzo, il numero (da 5 a 50) e il social media di destinazione. Viene altresì indicato che il contenuto delle recensioni è “positivo” e che è possibile per il richiedente inviare il testo da pubblicare. Al contempo, si asserisce che i profili dei recensori sono reali e verificati (cfr. FIG.1).

FIG. 1: vendita di recensioni Google sulla pagina www.marketing-seo.it/recensioni-e-commenti.html al 10 giugno 2022

Vuoi comprare recensioni italiane positive? Ti offriamo:

- ✔ Aumento al 100% di recensioni e commenti positivi
- ✔ Inserimento testo in italiano o in altre lingue
- ✔ Puoi anche inviarci direttamente il tuo testo da pubblicare
- ✔ Profili reali, italiani e verificati
- ✔ Recensioni certificate
- ✔ Aumento rating e risultato sempre garantito

8. Proseguendo nella navigazione, accedendo a distinte sezioni del sito internet dedicate a Google, Facebook e Youtube, dalla rilevazione del 10 giugno 2022 emerge altresì il seguente testo⁴: “*Il servizio ti offre la possibilità di incrementare recensioni e consigli Facebook Italiani positivi alla*

² La comunicazione è stata effettuata tramite avviso sul bollettino n. 5 del 30 gennaio 2023, pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità.

³ Cfr. documento di acquisizione delle schermate del 10 giugno 2022.

⁴ Cfr. documento di acquisizione delle schermate del 10 giugno 2022.

tua fanpage. Utenti italiani, reali e attivi sul social che, con le loro opinioni positive, ti aiuteranno ad ottenere nuovi clienti. Inoltre, le recensioni su Facebook sono un fattore rilevante anche per Google, se la tua pagina è indicizzata sui motori di ricerca, verrà mostrata in anteprima il valore complessivo delle recensioni ottenuto. In questo modo, un utente visualizzerà fin da subito l'ottimo giudizio complessivo della pagina e sarà spinto a visitarla"

Quanto alle modalità con cui vengono raccolte tali recensioni, si legge che: *"Grazie ad un network di profili attivi italiani siamo in grado di rilasciare recensioni e consigli per la tua scheda Facebook. Inserisci il servizio nel carrello e indica l'URL della tua pagina Facebook nel campo Note. Provvederemo ad attivare la promozione e l'erogazione dei commenti andrà a regime in 3 giorni, con un ritmo di 2-3 commenti al giorno. Le recensioni Facebook positive sono a 5 o 4 stelle, in base anche alla situazione di partenza della fanpage. Se preferisci inviarci il testo delle recensioni, puoi farlo inserendolo nel campo Note insieme al link della pagina. In caso contrario, penseremo a tutti noi, inviando le migliori recensioni per esaltare la tua pagina e attirare, in breve tempo, nuovi clienti."*

Cliccando sul pacchetto prescelto si è infine diretti alla pagina finale dove è possibile pagare con gli usuali mezzi di pagamento (carta, bonifico, paypal).

9. Da una successiva rilevazione del 20 gennaio 2023⁵ emerge una struttura immutata del sito *internet* del Professionista rispetto a quella sopra descritta. Risultano in parte modificati solo i contenuti che descrivono l'attività di vendita di recensioni e le loro caratteristiche.

Ad esempio, nella pagina <https://www.marketing-seo.it/recensioni-e-commenti/recensioni-schede-google-italiane.html> - dedicata alle recensioni di Google - si afferma che *"Le recensioni danno una spinta notevole al tuo business, puoi ottenere dei grandi vantaggi in termini di visibilità e reputazione. Avere una buona percentuale di recensioni Google positive, aumenta le possibilità di attirare nuovi clienti e incrementare le vendite. La reputazione online della tua attività è fondamentale e incide sul tuo successo. Abbiamo accesso ad un grandissimo network di persone, composto da oltre 800.000 membri e possiamo trovare per te persone utenti reali e attivi che dopo aver valutato il tuo prodotto o servizio e la tua scheda scrivano recensioni sui tuoi prodotti o servizi. Tutti gli utenti del network hanno buoni profili e scrivono in italiano. Tutte le recensioni Google inserite, non saranno mai eliminate dagli utenti. Acquistare un servizio di valutazione della tua scheda e dei tuoi prodotti o servizi permette di aumentare facilmente le recensioni google positive. Offriamo un servizio sicuro e durevole nel tempo. Non vendiamo false recensioni."*

Proseguendo nel processo di acquisto, selezionando il pacchetto da acquistare prima di procedere al pagamento, il sito afferma che: *"potrai ottenere un minimo di recensioni positive garantite"* (cfr. Fig 2).

⁵ Cfr. documento di acquisizione delle schermate del 20 gennaio 2023.

FIG. 2: vendita di recensioni Google sulla pagina <https://www.marketing-seo.it/recensioni-e-commenti/recensioni-schede-google-italiane/40-recensioni-italiane-google-detail.html> al 20 gennaio 2023

Home / Recensioni / Recensioni Google Italiane / 40 Recensioni italiane Google

40 Recensioni italiane Google

Torna a: Recensioni Google Italiane

40 Recensioni Google utenti Italiani



Prezzo di vendita 457,90 €

Aggiungi al carrello

Descrizione

Aumenta il ranking della tua attività su **Google**, grazie al nostro servizio di segnalazione ai consumatori potrai ottenere un minimo di **recensioni positive garantite** che miglioreranno la tua reputazione online generando una maggiore fiducia nei tuoi potenziali clienti.
Le recensioni saranno inserite in lingua italiana da **utenti in prevalenza italiani con testo al 100% italiano**.

Analogamente, nella pagina dedicata alle recensioni Facebook, si afferma in modo perentorio che le recensioni vendute sono “*positive*” (Cfr. Fig. 3). Non si rinvergono più affermazioni che prospettano la possibilità di inviare il testo della recensione da pubblicare.

FIG. 3: vendita di recensioni Facebook sulla pagina <https://www.marketing-seo.it/facebook-2134/recensioni-facebook-positive.html> al 20 gennaio 2023

Home / Facebook / Recensioni Italiane a Pagine Facebook

Comprare recensioni Facebook Italiane positive



Le **recensioni Facebook** ti permettano di ricevere **valutazioni positive** sulla pagina da parte di chi ha già usato i tuoi prodotti o servizi e di conseguenza, aumentarne il suo valore verso il nuovo cliente. La popolarità dell'attività è una cosa molto importante, soprattutto sul web. Gli utenti leggono le recensioni positive per verificare l'**affidabilità di un negozio**, di un professionista o un **prodotto/servizio**, prima di procedere all'acquisto.

Più **recensioni positive italiane** e **consigli** ricevi su Facebook e maggiori saranno le possibilità di aumentare le vendite e migliorare la tua web reputation.

Recensioni su Facebook da utenti reali e italiani

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

10. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 17 febbraio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

11. Con parere pervenuto in data 10 marzo 2023, la suddetta Autorità ha affermato che la rete *internet* utilizzata per diffondere la pratica commerciale è in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento.

Il mezzo di comunicazione utilizzato risulta dunque idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale in questione.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

12. In via preliminare, si osserva che le recensioni sono utili alle imprese per promuovere un prodotto o un servizio o, più in generale, per aumentare la visibilità di profili social individuali o aziendali. Esse hanno infatti un impatto incisivo sulle scelte di acquisto del consumatore, in quanto i giudizi di altri consumatori che hanno già utilizzato il servizio o comprato il prodotto possono orientare tali scelte. Ciò è comprovato dalla grande attenzione con cui gli operatori curano i propri profili *social*, rispondono alle recensioni negative e si attivano per rimuovere quelle che ritengono non veritiere. Le recensioni sono inoltre una sezione fondamentale di ogni sito di *e-commerce* e vi sono numerosi siti *internet* e *social media* che svolgono, quale attività economica principale, la raccolta di recensioni (cfr. anche Direttiva UE 2019/2161 del 27 novembre 2019 che, al considerando 47, riconosce espressamente la rilevanza delle recensioni nel processo di acquisto dei consumatori)⁶.

13. Pertanto, recensioni che non esprimono giudizi genuini rispetto a una reale esperienza di consumo possono indurre in errore i consumatori, alterando le loro scelte e inducendoli a preferire o a scartare un determinato prodotto o servizio.

14. Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie emerge che la società SWL Web Marketing SL diffonde recensioni non genuine, in quanto generate artificialmente al fine di promuovere i prodotti o servizi di chi le acquista. Ciò emerge dalla ripetuta prospettazione del loro contenuto "*positivo*", circostanza che non è compatibile con la raccolta di opinioni spontanee e autentiche di consumatori reali. Addirittura, nella versione del sito *internet* del 10 giugno, sopra descritta, si invitano gli acquirenti a inviare direttamente il testo delle recensioni, eliminando ogni dubbio circa la genuinità delle esperienze di consumo recensite e vendute dal Professionista. Tali recensioni non riflettono quindi una opinione disinteressata e veritiera e tuttavia vengono percepite come autentiche dai consumatori che le leggono.

15. Pertanto, la condotta descritta al punto II della presente comunicazione appare integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo, in quanto il servizio offerto dal Professionista, che si concretizza nella vendita di recensioni non autentiche, utili al fine di promuovere la visibilità, i prodotti o i servizi di chi le acquista, è idonea ad alterare le scelte di consumo degli utenti destinatari di tali prodotti o servizi.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

16. Ai sensi dell'art. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

⁶ V. pure art. 3, n. 7 della medesima Direttiva.

17. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

18. Con riguardo alla gravità della violazione, si rileva che la fattispecie in esame incide sulle scelte di consumo dei destinatari della divulgazione delle recensioni: queste ultime sono infatti artificiosamente create e vendute da SWL Web Marketing SL, ma percepite come genuine dai consumatori e in quanto tali idonee a orientarne le scelte.

19. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere a partire dal 10 giugno 2022 ed è ancora in corso.

20. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a SWL Web Marketing SL nella misura di 10.000 € (diecimila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal Professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da SWL Web Marketing SL, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare a SWL Web Marketing SL una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 (*diecimila*) euro;

c) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto *a*).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

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'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario

per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio 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'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. *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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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 SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

PS12388 - COMUNE DI PIETRAPAOLA/PRESCRIZIONE BIENNALE SETTORE IDRICO

Provvedimento n. 30722

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 1° dicembre 2022, con la quale è stato comunicato al Comune di Pietrapaola (CS) l'avvio del procedimento istruttorio PS 12388 per possibile violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del consumo;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 3 marzo 2023, con la quale il Comune di Pietrapaola, nella qualità di locale Gestore dei servizi idrici, ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il provvedimento del 15 febbraio 2023 con il quale è stata disposta ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del suddetto Regolamento la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Il Comune di Pietrapaola (nel seguito anche "il Comune" o "il Gestore"), in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo, quale Gestore del servizio idrico integrato (di seguito, "SII") nel relativo ambito territoriale.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal Comune di Pietrapaola, nella qualità di Gestore del SII, in possibile violazione del Codice del consumo, relative al: A) mancato adeguamento agli obblighi informativi sulla prescrizione *biennale o breve* (di seguito, anche "PB") di cui alla legge n. 205/2017, i quali prevedono un'adeguata informativa sia direttamente all'interno della fattura recante importi riferiti a consumi risalenti a oltre due anni sia mediante altri supporti comunicativi/divulgativi; B) rigetto dell'eccezione prescrizione breve sollevata dai consumatori-utenti in merito a crediti riferiti a consumi idrici fatturati successivamente al 1° gennaio 2020 e risalenti a oltre due anni dalla data di emissione della relativa bolletta.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) *L'iter del procedimento*

3. In base alle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo,¹ il 1° dicembre 2022, è stato comunicato al Comune di Pietrapaola, quale Gestore del SII locale, l'avvio del procedimento istruttorio PS12388 ivi ipotizzando la violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del consumo in relazione alle condotte sopra illustrate.

4. Il procedimento concerne il comportamento del Comune consistente nell'aver posto in essere condotte elusive degli obblighi fissati dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria in materia di prescrizione breve poste in capo agli operatori del settore idrico a partire dal 1° gennaio 2020.

5. In particolare, è emerso che il Professionista, il 31 luglio 2020, ha emesso n. 1.117 bollette riferite al periodo di consumo 2018-2019 le quali - pur recanti crediti prescritti (in riferimento ai consumi dal 1° gennaio al 31 luglio 2018) - risultavano prive di qualsiasi informazione o modulo per la presentazione dell'eccezione prescizionale breve, in elusione degli obblighi informativi sulla PB previsti dal Regolatore. Inoltre, il Comune ha rigettato alcune istanze di PB ritenendo inapplicabile la disciplina sulla PB di cui alla legge di Bilancio 2018 in relazione ai consumi anteriori al 1° gennaio 2020.

6. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento il 19 dicembre 2022².

7. Il 22 dicembre 2022³, sono pervenuti i riscontri del Comune di Pietrapaola alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento.

8. Il Professionista è stato sentito in audizione il 17 febbraio 2023⁴ e ha reso le informazioni ivi richieste dagli Uffici il 3 marzo 2023⁵.

9. In data 3 marzo 2023⁶, il Comune ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

10. Il 22 marzo 2023⁷, è stata comunicata al Professionista la data di conclusione della fase istruttoria del procedimento, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

11. In data 5 aprile 2023, è stata comunicata al Comune la proroga del termine di conclusione del procedimento, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento.

2) *La disciplina della prescrizione biennale nel settore idrico*

12. La legge n. 205/ 2017 (c.d. legge di bilancio 2018), all'articolo 1, commi 4 e ss., ha introdotto un nuovo regime prescizionale biennale per i crediti vantati dagli operatori nei settori delle *utilities*, ivi compreso quello dei servizi idrici: in particolare, è stato previsto il diritto dei consumatori-utenti, sia domestici che professionisti e microimprese, di eccepire la prescrizione degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni addietro, indicati nelle fatture emesse a partire dal 1° gennaio

¹ Cfr. segnalazione protocollo n. 43468 del 25 maggio 2022.

² Cfr. istanza del 15 dicembre 2022 (protocollo n. 98813) e riscontro del 19 dicembre 2022 (protocollo n. 99424).

³ Protocollo n. 100566.

⁴ Cfr. convocazione in audizione del 9 febbraio 2023 (protocollo n. 19925) e verbale di audizione in data 17 febbraio 2023 (doc. del 23 febbraio 2023, protocollo n. 23445).

⁵ Doc. del 3 marzo 2023, protocollo n. 25648.

⁶ All. 7 al doc. del 3 marzo 2023, protocollo n. 25648.

⁷ Protocollo n. 30225.

2020, laddove il ritardo nella fatturazione non fosse dovuto ad *“accertata responsabilità dell’utente”*⁸.

13. Il medesimo articolo 1 ha attribuito al Regolatore di settore - a oggi, Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito, “ARERA”) - il compito, tra l’altro, di definire sia *“le misure in materia di tempistiche di fatturazione tra gli operatori della filiera necessarie all’attuazione di quanto previsto al primo e al secondo periodo”* (comma 4), sia *“le misure a tutela dei consumatori determinando le forme attraverso le quali i distributori garantiscono l’accertamento e l’acquisizione dei dati dei consumi effettivi”*.

14. In attuazione del dettato legislativo, ARERA ha emanato, in relazione al settore idrico, la Delibera n. 547/2019 individuando, nel relativo allegato B, le *“misure di rafforzamento delle tutele degli utenti finali per i casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni”*. Pertanto, in riferimento *“alle fatture relative al servizio idrico emesse prima del 1° gennaio 2020, con scadenza successiva a tale data, per importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”* sono stati minuziosamente previsti vari obblighi in capo ai Gestori del SII, a partire dalla trasparente comunicazione all’utente finale - distinto ed evidenziato dettaglio in fattura oppure con documento separato - circa gli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni nonché con riguardo al diritto di eccepirne la prescrizione biennale mediante compilazione e invio di modulo *ad hoc*.

15. Sempre nell’allegato B alla Delibera n. 547/19, ARERA ha espressamente previsto (all’articolo 2.3)⁹, che la PB *“decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente”* ossia una volta trascorsi quarantacinque giorni dalla scadenza dell’ultimo giorno del periodo di riferimento.

16. L’entrata in vigore della disciplina della PB di cui alla legge di bilancio 2018, era fissata, per il settore idrico, al 1° gennaio 2020: tuttavia, il legislatore è successivamente intervenuto con l’articolo 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160 (c.d. legge di bilancio 2020) che, sempre con decorrenza 1° gennaio 2020, ha abrogato il comma 5 dell’articolo 1, della legge n. 205/2017 (nel quale si escludeva l’operatività della PB allorché la mancata/erronea rilevazione dei dati di consumo fosse dipesa da responsabilità accertata dell’utente).

17. In esito a tale novella legislativa, ARERA ha adottato una nuova Delibera (del 26 maggio 2020, n. 186/2020/R/IDR) che, al fine di adeguare la regolazione precedente alla legge di bilancio 2020, ha provveduto, tra altro, a modificare e aggiornare gli obblighi informativi in tema di PB, già posti in capo ai Gestori verso l’utenza dalla suddetta Delibera n. 547/19, prevedendo l’inserimento di una

⁸ Il comma 4 dell’articolo 1 della legge di bilancio 2018, ha previsto che *“nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni, sia nei rapporti tra gli utenti domestici o le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, o i professionisti, come definiti dall’articolo 3, comma 1, lett. c), del Codice del consumo, e il venditore, sia nei rapporti tra il distributore e il venditore, sia in quelli con l’operatore del trasporto e con gli altri soggetti della filiera, Nei contratti di fornitura del servizio idrico, relativi alle categorie di cui al primo periodo, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni”* (grassetti aggiunti). Il successivo comma 5 ha stabilito che: *“le disposizioni di cui al comma 4 non si applicano qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell’utente”*.

⁹ *“Il gestore è tenuto a informare l’utente finale, utilizzando uno o più canali di comunicazione idonei a garantire completezza e trasparenza, della possibilità di eccepire la prescrizione, mediante il seguente avviso testuale: «La fattura [specificare numero fattura] contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che potrebbero non essere pagati qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione di tali importi non sia a Lei attribuibile, in applicazione della legge di bilancio 2018 (legge 205/17). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di non pagare tali importi ai recapiti di seguito riportati [specificare i recapiti]»*” (cfr. Delibera 547/2019 IDR - allegato B, articolo 3.2).

coerente comunicazione in fattura in merito agli importi correlati a consumi risalenti a più di due anni prima¹⁰.

18. Con la Delibera 186/2020, ARERA ha affermato che, per effetto della novella introdotta dalla legge n. 160/2019 (in vigore dal 1° gennaio 2020), “*la PB prevista dalla legge di bilancio 2018 ha per presupposto il mero decorrere del tempo*”; ha inoltre ivi ribadito il carattere vincolato della disciplina contenuta nella norma primaria sulla PB (in riferimento alle leggi di bilancio 2018 e 2020) e il contenuto specifico e immediatamente precettivo per gli operatori di tale disciplina primaria, in vigore, per il settore idrico, dal 1° gennaio 2020.

19. Da ultimo, in ottemperanza ad alcune pronunce del giudice amministrativo¹¹, ARERA ha emanato la Delibera del 21 dicembre 2021, n. 610/2021/R/IDR, con cui ha provveduto: a) ad aggiornare la propria regolazione confermando, nelle linee generali, il contenuto precettivo della deliberazione n. 186/2020/R/IDR, ridefinendo gli obblighi informativi per effetto della generalizzazione legislativa del termine di prescrizione biennale; b) a garantire all’utente finale un’adeguata informazione nei casi in cui il gestore ritenga di poter fatturare importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, affermando, in tali casi, la sussistenza di una causa ostativa alla maturazione della prescrizione ai sensi della normativa primaria di riferimento.

20. Nello specifico e a rafforzata tutela degli utenti finali, la suddetta Delibera n. 610/2021 ha disposto, in sostanziale continuità con le delibere precedenti, che: i) nei casi di fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni suscettibili di essere dichiarati prescritti, il Gestore predisponga un avviso testuale *standard* da allegare in fattura con il quale informare l’utente finale della presenza di tali importi, indicando le modalità per eccepire la prescrizione; ii) nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, ma per i quali il Gestore ritiene sussistere una causa di sospensione della prescrizione, il Gestore medesimo comunichi adeguatamente all’utente finale i motivi puntuali della (presunta) mancata maturazione della prescrizione del diritto al pagamento degli importi, ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento, nonché la possibilità di inviare un reclamo scritto relativo alla fatturazione dei suddetti importi.

21. La stessa Delibera n. 610/2021, ha, inoltre, proceduto a riallineare le disposizioni in materia di reclami, le procedure di messa in mora e i contenuti minimi dei documenti di fatturazione di cui alla precedente regolazione¹².

¹⁰ La delibera ARERA n. 186/2020/R/IDR ha imposto ai gestori del servizio idrico l’inserimento, all’interno delle fatture contenenti importi prescrittibili ai sensi della nuova disciplina, la seguente dicitura: “*La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati in applicazione della legge di bilancio 2018 (legge n. 205/17) come modificata dalla legge di bilancio 2020 (legge n. 160/2019). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato allegato alla fattura [indicare numero fattura] ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]*”.

¹¹ Tar Lombardia, I sez, sentenze nn. 1442, 1443 e 1448, tutte del data 14 giugno 2021.

¹² In riferimento, rispettivamente, all’Allegato A alla delibera n. 655/2015/R/IDR (RQSII), all’Allegato A alla delibera n. 311/2019/R/IDR (REMSI) nonché all’Allegato A alla delibera 586/2012/R/IDR.

3) *Gli impegni del professionista*

22. Al fine di superare i rilievi sollevati dall'Autorità nella comunicazione di avvio del procedimento, il Comune di Pietrapaola ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni in data 3 marzo 2023¹³.

23. In particolare, tali impegni prevedono:

1. l'accoglimento delle eccezioni prescrizionali biennali presentate dagli utenti dei locali servizi idrici come già pervenute al Comune, in conformità a quanto previsto, sul punto, dall'articolo 1, commi 4 e 10, della legge di bilancio 2018 e dalla Delibera ARERA del 17 dicembre 2019, n. 547/2019/R/IDR e relativo allegato B;
2. l'invio di apposita informativa ai propri consumatori-utenti in occasione del prossimo ciclo di fatturazione relativo all'anno 2022 - previsto entro il mese di agosto 2023¹⁴ - in merito alla possibilità di eccepire la PB nonché di chiedere il rimborso o la compensazione degli importi eventualmente già pagati sui crediti "prescrivibili" come presenti nelle bollette già inviate e aventi scadenza successiva al 1° gennaio 2020¹⁵;
3. l'invio di apposita informativa anche ai propri consumatori-utenti cessati in data antecedente al 2022 in merito al regime di prescrizione biennale e alla possibilità di eccepirarla e/o ripetere le somme già pagate come previsto nei Moduli di cui agli Allegati 1), 2) e 3) al Formulario¹⁶;
4. la pubblicazione sul sito istituzionale del Comune di un'informativa destinata alla generalità dei consumatori-utenti idrici circa l'entrata in vigore della disciplina della prescrizione biennale¹⁷

¹³ Allegato n. 7 al doc del 3 marzo 2023, protocollo n. 25648

¹⁴ Il Comune ha rappresentato di provvedere, ordinariamente, ad un solo ciclo di fatturazione all'anno, relativo ai consumi idrici dell'anno precedente.

¹⁵ Il testo dell'avviso è il seguente: "La fattura [specificare numero] contiene importi per consumi risalenti a più di due anni che potrebbero non essere pagati, in applicazione della legge di bilancio 2018 (legge 205/2017). la invitiamo a comunicare tempestivamente la sua volontà di non pagare tali importi ai recapiti di seguito riportati [specificare i recapiti].2.

¹⁶ Nello specifico, l'allegato 1) costituisce la comunicazione sulla possibilità di eccepire la PB, da inviare agli utenti destinatari di fattura recante importi prescrivibili (a tale comunicazione sono abbinati i seguenti Moduli "A" e "B"); l'allegato 2) è costituito dal Modulo "A" (scaricabile anche dal sito istituzionale) utilizzabile dall'utente per eccepire la PB in riferimento a fattura individuata recante importi riferiti a consumi pregressi risalenti a oltre il biennio addietro alla data di scadenza della bolletta; quanto all'all. 3), si tratta del modulo "B" di "richiesta di rimborso di somme del servizio idrico" in relazione a crediti prescrivibili - a suo tempo non adeguatamente evidenziati in fattura - già pagati dall'utente.

¹⁷ Detto avviso recita: "INFORMATIVA ALL'UTENZA ENTRATA IN VIGORE DELLA PRESCRIZIONE BIENNALE PER IL SETTORE IDRICO La legge n. 205 del 27 dicembre 2017 (c.d. legge di bilancio 2018), all'articolo 1, commi 4 e ss., ha introdotto un regime di prescrizione biennale -c.d. «prescrizione breve» -per i crediti vantati dagli operatori del settore idrico per consumi pregressi (oltre che per i settori dell'elettricità e del gas). La norma prevede per il settore dei servizi idrici il diritto degli utenti, sia domestici che professionisti e microimprese, di eccepire la prescrizione degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni indicati in fatture emesse a partire dal 1° gennaio 2020, laddove il ritardo nella fatturazione non fosse dovuto ad "accertata responsabilità dell'utente". Successivamente il legislatore, nell'intento di rafforzare la tutela dei consumatori-utenti, con la legge 27 dicembre 2019, n. 160 (legge di bilancio 2020), ha modificato il precedente regime abrogando il comma 5 dell'articolo 1 della legge di bilancio 2018, a decorrere dal 1° gennaio 2020, così sopprimendo la possibilità di respingere l'eccezione di prescrizione in caso di responsabilità del consumatore e, quindi, precludendo agli operatori del settore la possibilità di respingere le eccezioni di prescrizione per consumi risalenti a più di due anni fatturati intempestivamente anche in ipotesi di responsabilità imputabile al fruitore del servizio. In conseguenza dei predetti interventi legislativi, l'Autorità di settore - l'ARERA - ha introdotto una disciplina regolatoria di dettaglio dove ha fissato vari obblighi in capo ai Gestori del servizio idrico integrato, a partire dalla trasparente comunicazione all'utente finale - con documento separato o con distinto ed evidenziato dettaglio in bolletta - circa gli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni nonché con riguardo al diritto di eccepire la prescrizione biennale mediante compilazione e invio di modulo ad hoc. ARERA ha precisato, tra altro, che la prescrizione biennale sui consumi idrici si applica anche in riferimento alle bollette emesse prima del 1° gennaio 2020 ma aventi scadenza successivamente a

unitamente all'accessibilità - nella medesima pagina *web* - al modulo *on line* di richiesta di accoglimento dell'eccezione prescizionale biennale. Tale misura, secondo le dichiarazioni del Comune di Pietrapaola, è già stata implementata a far tempo dal 21 dicembre 2022¹⁸.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

24. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore idrico, in data 5 aprile 2023 è stato richiesto il parere all'ARERA, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo.

25. Il parere è pervenuto il 19 maggio 2023¹⁹ e reca, in sintesi, le osservazioni e le valutazioni che seguono.

26. La predetta Autorità ha ripercorso l'evoluzione della disciplina di settore sul tema della prescrizione biennale, introdotta dalla legge di bilancio 2018, i principi che sono alla base di tale regolazione attuativa e gli interventi più significativi intesi "*alla tutela rafforzata dei clienti finali*".

27. Con riferimento agli impegni presentati dal Comune di Pietrapaola, ARERA ha rappresentato di non ravvisare elementi di criticità in ordine all'impegno di procedere all'accoglimento delle istanze di prescrizione già pervenute alla data di presentazione degli impegni (n. 1).

28. Con riferimento all'informativa testuale, destinata agli utenti finali, presente nei vari documenti di fatturazione - laddove recanti importi suscettibili di essere dichiarati prescritti - ivi compresi gli utenti cessati in data antecedente al 2022, ARERA evidenzia che "*l'avviso testuale standard*", previsto dalla Deliberazione 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR, deve specificare: "*La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della legge di bilancio 2018 (legge n. 205/17) come modificata dalla legge di bilancio 2020 (legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]*"; l'avviso inoltre deve presentare anche gli altri elementi informativi previsti dalla medesima deliberazione, consistenti nell'indicazione: "*b) dell'ammontare degli importi oggetto di prescrizione; c) di una sezione recante un format che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; [...] d) dell'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione*".

29. Quanto, infine, all'informativa congenere pubblicata dal Comune sul proprio sito *internet* istituzionale, ARERA non rileva, del pari, elementi di criticità.

tale data e che, inoltre, la prescrizione breve «decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente». I consumatori che ne hanno titolo possono eccepire la prescrizione biennale per il settore idrico utilizzando apposito modulo predisposto dal Comune di Pietrapaola e pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente scaricabile liberamente dal link <http://www.comune.pietrapaola.cs.it/index.php?action=index&p=10371>. Per ogni altra informazione utile in materia di tributi comunali consultare l'apposita sezione sul sito internet del Comune dedicata ai Tributi Comunali denominata «SPORTELLO TRIBUTI», raggiungibile dal link <http://www.comune.pietrapaola.cs.it/> - SPORTELLO TRIBUTI».

¹⁸ Cfr doc. acquisizione d'ufficio in data 3 febbraio 2023 sul sito *internet* istituzionale del Comune (<http://www.comune.pietrapaola.cs.it/index.php?action=index&p=10291>).

¹⁹ Protocollo n. 45717.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

30. Con l'introduzione della legge di bilancio 2018, così come modificata dalla legge di bilancio 2020, il legislatore ha inteso arginare e limitare il fenomeno c.d. delle "maxi bollette" dovute alla tardiva emissione delle fatture di congruaggio di consumi idrici, da parte dei gestori del relativo servizio. Era emerso, infatti, che a causa del pregresso regime commerciale delle forniture idriche - caratterizzato da frequente fatturazione tardiva e/o rettifica dei consumi accompagnata dall'addebito di importi significativi - i consumatori restassero penalizzati, oltre che dagli importi delle bollette, anche nella possibilità di controllare i propri consumi e pianificare la spesa correlata.

31. Ciò posto, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dal Comune di Pietrapaola siano idonei a sanare i profili di possibile scorrettezza individuati con la comunicazione di avvio del procedimento del 1° dicembre 2022.

32. Le misure proposte, infatti, rimuovono le condotte contestate garantendo una completa informativa agli utenti sui profili connessi alla PB e la reintegrazione, in capo a tutti i consumatori, dei diritti loro spettanti ai sensi della normativa sulla prescrizione breve.

33. Infatti, il Comune di Pietrapaola si è vincolato a recepire interamente e correttamente tale disciplina, adottando una nuova e completa informativa ai consumatori sulla PB, anche mediante pubblicazione, con adeguata evidenza sul proprio sito istituzionale, di una comunicazione generale sul riconoscimento della prescrizione biennale e sulle modalità per esercitarla, corredata di un *link* ipertestuale per accedere con estrema facilità alla relativa modulistica.

34. Inoltre il Comune ha inserito una chiara informativa in seno ai documenti di fatturazione, contemplando espressamente l'inoltro della stessa anche agli utenti già cessati, abilitandoli all'esercizio di prerogative e diritti già ad essi spettanti.

35. Infine, il Comune di Pietrapaola si è impegnato all'accoglimento delle eccezioni prescrizionali degli utenti - in presenza dei requisiti previsti dalla nuova disciplina - non solo per il futuro bensì anche in riferimento a quelle eccezioni già avanzate - e rigettate - dal gennaio 2020, consentendo ai richiedenti anche il rimborso degli importi prescritti eventualmente già pagati.

36. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dal Comune di Pietrapaola, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti del Comune di Pietrapaola;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti del Comune di Pietrapaola, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dallo stesso Comune proposti in data 3 marzo 2023, come descritti nel Formulario allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

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

c) che il Comune di Pietrapaola, entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

- a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 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.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

PS12491 - ITALIANA PETROLI-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI

Provvedimento n. 30723

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 13 gennaio 2023, con cui è stato avviato il procedimento PS12491 nei confronti della società Italiana Petroli S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 13 gennaio 2023, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la società Italiana Petroli S.p.A.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 2 marzo 2023, con la quale la società Italiana Petroli S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 23 maggio 2023;

VISTA la propria decisione del 18 aprile 2023, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Italiana Petroli S.p.A. (di seguito anche "IP" o il "Professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. IP è una società che svolge attività di raffinazione, trattamento industriale del petrolio greggio e dei suoi derivati, commercializzazione e distribuzione all'ingrosso e al consumo di prodotti petroliferi raffinati. La società è attiva a livello nazionale con una rete di distributori proprietaria e/o convenzionata.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne la mancata adozione da parte del Professionista di misure idonee a prevenire e contrastare condotte dei distributori di proprietà e/o convenzionati riguardanti l'omessa esposizione del prezzo alla pompa, l'omessa comunicazione al portale "*Osservaprezzi Carburanti*" del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (di seguito MIMIT), nonché l'applicazione di prezzi

più elevati rispetto a quelli pubblicizzati.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

L'iter del procedimento

3. Sulla base delle informazioni trasmesse dalla Guardia di Finanza, in data 13 gennaio 2023 è stato disposto l'avvio del procedimento istruttorio PS12491 nei confronti di Italiana Petroli S.p.A., ipotizzando che la condotta descritta potesse porsi in contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del consumo.

4. In data 16 gennaio 2023, è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio e si è svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale ed operativa della società.

5. IP ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 1° febbraio 2023 e ha fornito riscontro alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio del procedimento con memorie pervenute il 30 gennaio e 22 febbraio 2023.

6. In data 2 marzo 2023, il Professionista ha inviato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata e fornita in versione consolidata in data 23 maggio 2023.

7. Il 30 marzo 2023 si è tenuta l'audizione con i rappresentanti del Professionista.

8. In data 19 aprile 2023 è stata comunicata a IP la proroga del termine di conclusione del procedimento.

9. In data 8 giugno 2023, è stato comunicato al Professionista il termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissandolo al 19 giugno 2023.

Gli elementi acquisiti

10. Le evidenze fornite dalla Guardia di Finanza, sopra citate, mostravano alcune violazioni in materia di disciplina dei prezzi presso alcuni impianti riconducibili a IP.

11. Nel corso dell'attività istruttoria, in merito alla struttura della rete è emerso che IP opera con impianti di proprietà che sono affidati in gestione a una società del gruppo oppure a gestori terzi in virtù di un contratto di comodato.

Altri impianti a marchio IP sono di proprietà di soggetti terzi che li gestiscono sulla base di un contratto di convenzionamento; l'attività di rivendita al pubblico può essere gestita in modo diretto oppure essere affidata a un gestore terzo.

12. In alcuni contratti di comodato stipulati con i gestori relativi agli impianti di proprietà è previsto il generico obbligo di rispettare la normativa vigente nell'attività di vendita di carburanti e nei contratti di somministrazione è previsto l'obbligo di esporre il prezzo effettivamente praticato al pubblico. Tali obblighi non sono contemplati nei contratti di convenzionamento relativi agli impianti di proprietà di terzi. In ogni caso, non vi è un riferimento alla normativa a tutela del consumatore di cui al Codice del consumo.

13. Le evidenze in atti mostrano che IP prevede che il proprio personale commerciale svolga monitoraggi sugli obblighi contrattuali e sull'operato dei gestori degli impianti di proprietà, controllando in contraddittorio con il gestore stesso la corretta esposizione del materiale di comunicazione e la corrispondenza con il prezzo praticato alla pompa. L'inadempimento a tali obblighi comporta la facoltà per IP di risolvere i contratti.

Gli impegni del Professionista

14. Nelle proprie memorie, IP ha evidenziato di aver avuto notizia delle contestazioni mosse dalla Guardia di Finanza citate nella comunicazione di avvio del procedimento solo da parte di alcuni distributori. Inoltre, ha evidenziato che per gli impianti di proprietà e/o affidati in gestione a terzi la responsabilità del Professionista nonché la sua capacità di disciplinarne l'operato sarebbe limitata.

15. In data 23 maggio 2023, IP ha depositato la versione definitiva degli impegni che prevedono:

1) introduzione di specifici obblighi contrattuali:

nei futuri contratti *standard* di comodato relativi agli impianti di proprietà è prevista l'introduzione dell'obbligo del gestore di conformarsi al Codice del consumo, di comunicare il prezzo praticato al MIMIT e di esporlo correttamente. Nel nuovo contratto *standard* di convenzionamento per impianti di terzi è previsto l'obbligo del convenzionato di osservare e di far osservare ai suoi gestori le norme relative alla corretta comunicazione ed esposizione dei prezzi;

2) risoluzione dei contratti e penali:

nei futuri contratti di comodato e di convenzionamento è prevista la facoltà di IP di risolvere il contratto o di applicare una penale in caso di inadempimento del gestore agli obblighi di esposizione e applicazione corretta dei prezzi;

3) procedura di monitoraggio:

viene formalizzata e sistematizzata una specifica procedura interna di controllo e monitoraggio delle condotte dei gestori rispetto alle condotte oggetto del procedimento, con verifiche a campione, sia per gli impianti di proprietà che per gli impianti di terzi;

4) implementazione di una piattaforma di *whistleblowing* per raccogliere in forma anonima le segnalazioni di comportamenti dei gestori;

5) è introdotto un programma di formazione dei dipendenti in materia di tutela del consumatore.

16. Gli impegni saranno implementati entro un periodo di sei mesi dalla data di accoglimento degli stessi da parte dell'Autorità.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

17. Il procedimento in esame ha a oggetto le condotte dei gestori relative all'esposizione dei prezzi e alla comunicazione dei medesimi all'"*Osservaprezzi Carburanti*" del MIMIT rilevate dalla Guardia di Finanza nel corso del 2022.

Nello specifico, è stato ipotizzato che la compagnia petrolifera non abbia adottato idonee iniziative di vigilanza, anche sotto il profilo contrattuale, volte a prevenire e contrastare eventuali violazioni dei gestori alla normativa relativa alla trasparenza dei prezzi, in possibile contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del consumo.

18. Nel corso dell'istruttoria, IP ha chiarito l'assetto della propria rete e illustrato le iniziative già assunte rispetto alle condotte oggetto del procedimento per monitorare l'attività degli impianti di proprietà, gestiti dallo stesso Professionista o da una società del suo gruppo. Peraltro, è emersa una diversa modalità di controllo sull'operato dei distributori nel caso di impianti gestiti da terzi e/o di impianti non di proprietà.

19. In questo contesto, l'Autorità ritiene che gli impegni assunti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata, in quanto rafforzano le misure volte a prevenire e contrastare violazioni agli obblighi di trasparenza e di comunicazione dei

prezzi al MIMIT. Tali misure, infatti, sensibilizzano e incentivano i gestori rispetto a tematiche che riguardano la trasparenza dei prezzi e rafforzano i sistemi di controllo e monitoraggio del loro operato.

20. Nello specifico, l'integrazione dei futuri contratti *standard* di comodato e convenzionamento con l'inserimento di clausole volte a prevenire e contrastare violazioni agli obblighi di trasparenza appare adeguata allo scopo responsabilizzare tutta la filiera al rispetto del Codice del consumo e della normativa relativa alla pubblicizzazione dei prezzi. Peraltro, nel caso di impianti di terzi, tale responsabilità è prevista anche in capo al convenzionato che, a sua volta, adotterà misure idonee ad assicurare il rispetto di tali obblighi da parte dell'eventuale gestore terzo. La puntuale indicazione degli obblighi contrattuali agevola l'attivazione dei rimedi sanzionatori che il Professionista ha previsto in caso di violazioni.

21. Le misure proposte volte a rafforzare l'efficacia delle attività di monitoraggio sull'operato dei gestori, che riguardano tutti gli impianti a marchio IP, appaiono funzionali a correggere tempestivamente le eventuali deviazioni riscontrate nel comportamento dei singoli gestori.

22. Parimenti, le previsioni che riguardano la formazione dei gestori e/o del personale commerciale rafforzeranno la consapevolezza degli obblighi in materia di trasparenza dei prezzi da parte dei soggetti coinvolti, aumentando le garanzie a tutela dei consumatori.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Italiana Petroli S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Italiana Petroli S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento, nei confronti della società Italiana Petroli S.p.A. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 23 maggio 2023, come descritti nel Formulario allegato che costituisce parte integrante del provvedimento;

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

c) che la società Italiana Petroli S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 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.

Il presente provvedimento sarà notificato al soggetto interessato e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

PS12492 - ENI-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI

Provvedimento n. 30724

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 13 gennaio 2023, con cui è stato avviato il procedimento PS12492 nei confronti della società Eni S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 13 gennaio 2023, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la società ENI S.p.A.;

VISTA la comunicazione del 1° febbraio 2023, con cui è stato esteso soggettivamente il procedimento nei confronti di ENI Sustainable Mobility S.p.A.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 3 marzo 2023, con la quale le società ENI S.p.A. e ENI Sustainable Mobility S.p.A. hanno presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 11 maggio 2023;

VISTA la propria decisione del 18 aprile 2023, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dai Professionisti;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. ENI S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo (di seguito anche "ENI" o "Professionista"). ENI è una società che svolge attività di raffinazione e trattamento industriale del petrolio greggio e dei suoi derivati.

2. ENI Sustainable Mobility S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo (di seguito anche "Professionista" e, unitamente a "ENI SM", "Professionisti" o "Parti"). ENI SM è una società che, a far data dal 1° gennaio 2023, ha acquisito la titolarità dei rapporti contrattuali relativi alla rete di distribuzione carburanti, di proprietà e in convenzione, a marchio Eni.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne la mancata adozione da parte dei Professionisti di misure idonee a prevenire e contrastare condotte dei distributori di proprietà e/o convenzionati riguardanti l'omessa esposizione del prezzo alla pompa, l'omessa comunicazione al portale "*Osservaprezzi Carburanti*" del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (di seguito MIMIT), nonché l'applicazione di prezzi più elevati rispetto a quelli pubblicizzati.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

L'iter del procedimento

4. Sulla base delle informazioni trasmesse dalla Guardia di Finanza, in data 13 gennaio 2023 è stato disposto l'avvio del procedimento istruttorio PS12492 nei confronti di ENI, ipotizzando che la condotta descritta potesse porsi in contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del consumo.

5. In data 16 gennaio 2023 è stato comunicato a ENI l'avvio del procedimento istruttorio e si è svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale della stessa società.

6. ENI S.p.A. ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 24 gennaio 2023.

7. In data 1° febbraio 2023 il procedimento è stato esteso soggettivamente nei confronti della società ENI SM.

8. I Professionisti hanno fornito riscontro alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio del procedimento e nella successiva estensione soggettiva con memoria pervenuta in data 27 febbraio 2023.

9. In data 3 marzo 2023, i Professionisti hanno inviato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

10. Il 19 aprile 2023, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento.

11. In data 4 maggio 2023, si è tenuta l'audizione dei Professionisti.

12. Il successivo 11 maggio, le Parti hanno depositato la versione integrata e consolidata degli impegni.

13. In data 8 giugno 2023, è stato comunicato ai Professionisti il termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissandolo al 19 giugno 2023.

Gli elementi acquisiti

14. Le evidenze fornite dalla Guardia di Finanza, sopra citate, mostravano alcune violazioni in materia di disciplina dei prezzi presso alcuni impianti, riconducibili ai professionisti.

15. Nel corso dell'attività istruttoria, in merito alla struttura della rete è emerso che ENI SM opera con impianti di proprietà e con impianti nella disponibilità del Professionista in virtù di un contratto di affitto di ramo d'azienda. Gli impianti sono affidati in gestione a una società del gruppo oppure a gestori terzi in virtù di un contratto di comodato.

Altri impianti a marchio Eni sono di proprietà di soggetti terzi che li gestiscono sulla base di un contratto di convenzionamento; l'attività di rivendita al pubblico può essere gestita in modo diretto oppure essere affidata a un gestore terzo.

16. Nei contratti di comodato stipulati con i gestori è previsto il generico obbligo di rispettare quanto previsto in materia di disciplina sui prezzi, senza però espliciti riferimenti al Codice del consumo e alla trasparenza informativa. Tale obbligo non è contemplato nei contratti di convenzionamento relativi agli impianti di proprietà di terzi.

17. Le evidenze in atti mostrano che ENI SM prevede che il proprio personale commerciale, tramite visite ai punti vendita, svolga monitoraggi sull'operato dei gestori anche rispetto alla corretta esposizione dei prezzi e alla corrispondenza con il prezzo praticato alla pompa. Nel caso siano rilevate violazioni della normativa relativa alla vendita di carburanti, il Professionista ha la facoltà di far valere nei confronti dei gestori e dei soggetti convenzionati una serie di strumenti contrattuali per interrompere i rapporti in essere.

Gli impegni dei Professionisti

18. Nelle proprie memorie, ENI SM ha evidenziato che gli accertamenti della Guardia di Finanza citati nella comunicazione di avvio del procedimento avrebbero riguardato gestori che, almeno in parte, nei mesi antecedenti erano stati destinatari di verifiche da parte delle competenti funzioni di monitoraggio della società, senza che queste avessero all'epoca riscontrato criticità sotto i medesimi profili oggetto di contestazione.

19. In data 11 maggio 2023, i Professionisti hanno depositato la versione consolidata degli impegni, che prevedono:

- 1) attività di sensibilizzazione sulla corretta pubblicizzazione dei prezzi del carburante attraverso il "Portale Gestori" (inclusa la relativa trasmissione all'"Osservaprezzi Carburanti" del MIMIT), che comporterà un sistema che vincola i gestori, inclusi quelli degli impianti convenzionati, a prendere visione dei documenti contenenti le prescrizioni normative e regolamentari in materia con cadenza annuale;
- 2) formazione obbligatoria per i gestori sul "Portale Gestori" in tema di pubblicizzazione dei prezzi e di trasmissione degli stessi all'"Osservaprezzi Carburanti";
- 3) il rafforzamento delle misure di controllo sulla corretta pubblicizzazione dei prezzi del carburante e la trasmissione degli stessi, prevedendo che gli accessi presso ciascun impianto della rete avvengano almeno una volta ogni novanta giorni e, nel caso di rilevamento di anomalie sull'impianto, una nuova visita di verifica entro i successivi venti giorni;
- 4) la formalizzazione di una specifica procedura di contestazione e sanzionatoria che prevede: la contestazione al gestore della violazione riscontrata e la richiesta di immediata cessazione della stessa; l'invio di una diffida scritta ove la violazione perduri; la risoluzione del contratto per gli impianti di proprietà o l'esercizio del diritto di recesso per gli impianti convenzionati in caso di violazioni gravi e/o reiterate;
- 5) l'integrazione dei contratti con disposizioni sul rispetto da parte dei gestori della normativa a tutela dei consumatori mediante l'inserimento nei futuri contratti di comodato e di convenzionamento per la rete ordinaria e autostradale di una previsione che migliora i profili informativi/di trasparenza obbligando i gestori a comunicare correttamente i prezzi dei carburanti ai sensi della normativa vigente e del Codice del consumo;
- 6) l'introduzione di un nuovo sistema automatizzato di comunicazione del prezzo praticato all'"Osservaprezzi Carburanti" tramite un collegamento fra il sistema gestionale dei gestori e quello di un fornitore con il quale ENI Sustainable Mobility S.p.A. sottoscriverà un accordo *ad hoc*.

20. Gli impegni saranno attuati entro il giorno successivo (impegno 5), entro sessanta giorni (impegni 1, 3 e 4), entro novanta giorni (impegno 2) ed entro sei mesi (impegno 6) dalla data di comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni stessi.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

21. Il procedimento in esame ha a oggetto le condotte dei gestori, relative all'esposizione dei prezzi e alla comunicazione dei medesimi all'"*Osservaprezzi Carburanti*" del MIMIT, rilevate dalla Guardia di Finanza nel corso del 2022.

Nello specifico, è stato ipotizzato che la compagnia petrolifera non abbia adottato idonee iniziative di vigilanza, anche sotto il profilo contrattuale, volte a prevenire e contrastare eventuali violazioni dei gestori alla normativa relativa alla trasparenza dei prezzi, in possibile contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del consumo.

22. Nel corso dell'istruttoria ENI SM ha chiarito l'assetto della rete e illustrato le iniziative già assunte rispetto alle condotte oggetto del procedimento per monitorare l'attività degli impianti. Peraltro, è emersa una diversa modalità di controllo sull'operato dei distributori nel caso di impianti gestiti da terzi e/o di impianti non di proprietà.

23. In questo contesto, l'Autorità ritiene che gli impegni assunti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata, in quanto rafforzano le misure volte a prevenire e contrastare violazioni agli obblighi di trasparenza e di comunicazione dei prezzi al MIMIT. Tali misure, infatti, sensibilizzano e incentivano i gestori rispetto a tematiche che riguardano la trasparenza dei prezzi e rafforzano i sistemi di controllo e monitoraggio del loro operato.

24. Nello specifico, l'integrazione dei futuri contratti *standard* di comodato e convenzionamento con l'inserimento di clausole volte a prevenire e contrastare violazioni agli obblighi di trasparenza appare adeguata allo scopo di responsabilizzare tutta la filiera al rispetto del Codice del consumo e della normativa relativa alla pubblicizzazione dei prezzi. La puntuale indicazione degli obblighi contrattuali agevola l'attivazione dei rimedi sanzionatori che il Professionista ha previsto in caso di violazioni.

25. Le misure proposte volte a rafforzare l'efficacia delle attività di monitoraggio sull'operato dei gestori, che riguardano tutti gli impianti a marchio ENI, appaiono funzionali a correggere tempestivamente le eventuali deviazioni riscontrate nel comportamento dei singoli gestori.

26. Parimenti, le previsioni che riguardano la formazione dei gestori rafforzeranno la consapevolezza degli obblighi in materia di trasparenza dei prezzi da parte dei soggetti coinvolti, aumentando le garanzie a tutela dei consumatori.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società ENI S.p.A. e ENI Sustainable Mobility S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società ENI S.p.A. e ENI Sustainable Mobility S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti delle società ENI S.p.A. e ENI Sustainable Mobility S.p.A. gli impegni dalle stesse presentati nella loro versione definitiva in data 11 maggio 2023, come descritti nel Formulário allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

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

c) che le società ENI S.p.A. e ENI Sustainable Mobility S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

- a) i Professionisti non diano attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 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.

Il presente provvedimento sarà notificato al soggetto interessato e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

PS12493 - KUWAIT PETROLEUM ITALIA-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI

Provvedimento n. 30725

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 13 gennaio 2023, con cui è stato avviato il procedimento PS12493 nei confronti della società Kuwait Petroleum Italia S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 13 gennaio 2023, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la società Kuwait Petroleum Italia S.p.A.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 2 marzo 2023, con la quale la società Kuwait Petroleum Italia S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 19 maggio 2023;

VISTA la propria decisione del 18 aprile 2023, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Kuwait Petroleum Italia S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo (di seguito anche "Q8", "Professionista" o "Parte"). Q8 è una società che svolge attività di raffinazione, trattamento industriale del petrolio greggio e dei suoi derivati, commercializzazione e distribuzione di prodotti petroliferi.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne la mancata adozione da parte del Professionista di misure idonee a prevenire e contrastare condotte dei distributori di proprietà e/o convenzionati riguardanti l'omessa esposizione del prezzo alla pompa, l'omessa comunicazione al portale "*Osservaprezzi Carburanti*" del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (di seguito MIMIT), nonché l'applicazione di prezzi più elevati rispetto a quelli pubblicizzati.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

L'iter del procedimento

3. Sulla base delle informazioni trasmesse dalla Guardia di Finanza, in data 13 gennaio 2023 è stato disposto l'avvio del procedimento istruttorio PS12493 nei confronti di Q8, ipotizzando che la condotta descritta potesse porsi in contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del consumo.
4. In data 16 gennaio 2023 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio e si è svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale della stessa società.
5. Q8 ha fornito riscontro alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio del procedimento e nel corso dell'ispezione con memoria pervenuta in data 6 febbraio 2023.
6. In data 2 marzo 2023, il Professionista ha inviato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.
7. Il 16 marzo 2023, si è tenuta l'audizione di Q8.
8. In data 19 aprile 2023 è stata comunicata alla Parte la proroga del termine di conclusione del procedimento.
9. Il 19 maggio 2023, il Professionista ha depositato la versione integrata e consolidata degli impegni.
10. In data 8 giugno 2023, è stato comunicato a Q8 il termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissandolo al 19 giugno 2023.

Gli elementi acquisiti

11. Le evidenze fornite dalla Guardia di Finanza, sopra citate, mostravano alcune violazioni in materia di disciplina dei prezzi presso alcuni impianti, riconducibili al professionista.
12. Nel corso dell'attività istruttoria, in merito alla struttura della rete è emerso che Q8 opera con impianti di proprietà e con impianti nella disponibilità del Professionista in virtù di un contratto di affitto di ramo d'azienda. Gli impianti sono affidati in gestione a una società del gruppo oppure a gestori terzi sulla base di contratti di commissione/cessione gratuita e di fornitura. Altri impianti a marchio Q8 sono di proprietà di terzi con i quali il professionista sottoscrive un contratto di licenza d'uso del marchio e di fornitura.
13. Nei contratti stipulati con i gestori è previsto il generico obbligo di rispettare le norme di legge applicabili, senza però espliciti riferimenti al Codice del consumo e alla trasparenza informativa.
14. Le evidenze in atti mostrano che il personale commerciale di Q8 possa svolgere alcuni monitoraggi sull'operato dei gestori anche rispetto alla corretta esposizione dei prezzi. Inoltre, il Professionista prevede un canale specifico di comunicazione dedicato a eventuali reclami, gestito tramite un *customer care* raggiungibile tramite email o telefono.

Gli impegni del Professionista

15. Nelle proprie memorie la Parte, con riferimento alle contestazioni relative alla mancata comunicazione dei prezzi all'"*Osservaprezzi Carburanti*", ha evidenziato che la maggior parte delle stesse sarebbero riconducibili a malfunzionamenti del portale MIMIT.
16. In data 19 maggio 2023, Q8 ha depositato la versione consolidata degli impegni, che prevedono:
A) controlli della Direzione Vendite sul rispetto da parte di tutti i punti vendita delle normative vigenti in materia di comunicazione di prezzi dei carburanti e/o comunque di informazioni

obbligatoriamente dirette al consumatore, con particolare riferimento alle disposizioni del Codice del consumo, attraverso visite/accessi presso gli impianti Q8 effettuate da personale interno e/o esterno e verifiche periodiche della comunicazione dei prezzi praticati da parte del gestore sul portale “*Osservaprezzi Carburanti*”. Al contempo, saranno fornite specifiche istruzioni al servizio di customer care di inviare alla funzione aziendale competente eventuali segnalazioni di consumatori sulle problematiche in questione, affinché le stesse vengano gestite in modo coerente alle procedure declinate negli impegni;

B)-C) la formalizzazione di una specifica procedura di contestazione di eventuali violazioni riscontrate nelle predette attività di controllo e di rimozione della violazione, che comporta la contestazione al gestore/controparte contrattuale della violazione riscontrata, il successivo monitoraggio finalizzato ad accertare la regolarizzazione della situazione e, ove la violazione perduri, l’espletamento di azioni correttive per il ripristino della conformità;

D) l’individuazione delle azioni consentite dai contratti in essere per l’effettiva contestazione delle violazioni e, per gli impianti che non sono di proprietà di Q8, anche la messa a disposizione delle autorità competenti delle risultanze della procedura di controllo con le violazioni riscontrate.

Inoltre, il Professionista per i nuovi contratti si impegna a introdurre nelle proposte contrattuali che sottoporrà ai gestori lo specifico obbligo di comunicare in modo corretto i prezzi dei carburanti alla clientela e alle autorità competenti ai sensi della normativa vigente con particolare riferimento alle disposizioni del Codice del consumo.

Il pacchetto di misure prospettate dal Professionista si conclude con l’adozione di un piano di comunicazione ad hoc attraverso il portale gestori che riepilogherà i comportamenti da tenere ai fini dell’assolvimento dell’obbligo di corretta comunicazione dei prezzi (sia presso il punto vendita sia sulla piattaforma “*Osservaprezzi Carburanti*”), rendendo note le conseguenze di eventuali inadempimenti.

17. Alcune misure sono state già attuate dal Professionista, le restanti saranno implementate con tempistiche diverse entro il 1° novembre 2023.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

18. Il procedimento in esame ha a oggetto le condotte dei gestori, relative all’esposizione dei prezzi e alla comunicazione dei medesimi all’ “*Osservaprezzi Carburanti*” del MIMIT, rilevate dalla Guardia di Finanza nel corso del 2022.

Nello specifico, è stato ipotizzato che la compagnia petrolifera non abbia adottato idonee iniziative di vigilanza, anche sotto il profilo contrattuale, volte a prevenire e contrastare eventuali violazioni dei gestori alla normativa relativa alla trasparenza dei prezzi, in possibile contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all’articolo 20 del Codice del consumo.

19. Nel corso dell’istruttoria Q8 ha chiarito l’assetto della rete e illustrato le iniziative già assunte rispetto alle condotte oggetto del procedimento per monitorare l’attività degli impianti. Peraltro, è emersa una diversa modalità di controllo sull’operato dei distributori nel caso di impianti gestiti da terzi e/o di impianti non di proprietà.

20. In questo contesto, l’Autorità ritiene che gli impegni assunti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata, in quanto rafforzano le misure volte a prevenire e contrastare violazioni agli obblighi di trasparenza e di comunicazione dei

prezzi al MIMIT. Tali misure, infatti, sensibilizzano e incentivano i gestori rispetto a tematiche che riguardano la trasparenza dei prezzi e rafforzano i sistemi di controllo e monitoraggio del loro operato.

21. Nello specifico, l'integrazione dei futuri contratti *standard*, sottoposti sia ai gestori degli impianti di proprietà del Professionista sia ai proprietari/gestori degli impianti a marchio Q8 ma di proprietà di terzi, con l'inserimento di clausole volte a prevenire e contrastare violazioni agli obblighi di trasparenza appare adeguata allo scopo di responsabilizzare tutta la filiera al rispetto al Codice del consumo e alla normativa relativa alla pubblicizzazione dei prezzi. La puntuale indicazione degli obblighi contrattuali agevola l'attivazione dei rimedi sanzionatori che il Professionista ha previsto in caso di violazioni.

22. Le misure proposte volte a rafforzare l'efficacia delle attività di monitoraggio sull'operato dei gestori, che riguardano tutti gli impianti Q8, appaiono funzionali a correggere tempestivamente le eventuali deviazioni riscontrate nel comportamento dei singoli gestori.

23. Parimenti, le previsioni che riguardano il piano di comunicazione rivolto ai gestori rafforzeranno la consapevolezza degli obblighi in materia di trasparenza dei prezzi da parte dei soggetti coinvolti, aumentando le garanzie a tutela dei consumatori.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Kuwait Petroleum Italia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Kuwait Petroleum Italia S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Kuwait Petroleum Italia S.p.A. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 19 maggio 2023, come descritti nel Formulario allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

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

c) che la società Kuwait Petroleum Italia S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 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.

Il presente provvedimento sarà notificato al soggetto interessato e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12494 - TAMOIL ITALIA-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI

Provvedimento n. 30726

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 13 gennaio 2023, con cui è stato avviato il procedimento PS12494 nei confronti della società Tamoil Italia S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 13 gennaio 2023, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso le società Tamoil Italia S.p.A.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 2 marzo 2023 con la quale la società Tamoil Italia S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 12 maggio 2023;

VISTA la propria decisione del 18 aprile 2023, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per la valutazione degli impegni proposti dal professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Tamoil Italia S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo (di seguito anche "Tamoil", "Professionista" o "Parte"). Tamoil è una società che svolge attività di raffinazione, trattamento industriale del petrolio greggio e dei suoi derivati, commercializzazione e distribuzione all'ingrosso e al consumo di prodotti petroliferi raffinati. La società è attiva a livello nazionale con una rete di distributori proprietaria e/o convenzionata.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne la mancata adozione da parte del Professionista di misure idonee a prevenire e contrastare condotte dei distributori di proprietà e/o convenzionati riguardanti l'omessa esposizione del prezzo alla pompa, l'omessa comunicazione al portale "*Osservaprezzi Carburanti*" del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (di seguito MIMIT), nonché l'applicazione di prezzi

più elevati rispetto a quelli pubblicizzati.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

L'iter del procedimento

3. Sulla base delle informazioni trasmesse dalla Guardia di Finanza, in data 13 gennaio 2023, è stato disposto l'avvio del procedimento istruttorio PS12494 nei confronti di Tamoil Italia S.p.A., ipotizzando che la condotta descritta potesse porsi in contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del consumo.

4. In data 16 gennaio 2023, è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio e si è svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale e operativa della società.

5. Tamoil ha avuto accesso agli atti del procedimento il 24 gennaio 2023 e ha fornito riscontro alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio del procedimento con memorie pervenute il 3 febbraio e 20 febbraio 2023.

6. In data 2 marzo 2023, la Parte ha inviato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata e fornita in versione consolidata il 12 maggio 2023.

7. In data 19 aprile 2023, è stata comunicata al Professionista la proroga del termine di conclusione del procedimento.

8. In data 8 giugno 2023, è stato comunicato a Tamoil il termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissandolo al 19 giugno 2023.

Gli elementi acquisiti

9. Le evidenze fornite dalla Guardia di Finanza, sopra citate, mostravano alcune violazioni in materia di disciplina dei prezzi presso alcuni impianti, riconducibili a Tamoil.

10. Nel corso dell'attività istruttoria, in merito alla struttura della rete è emerso che Tamoil opera con impianti di proprietà e con impianti nella disponibilità del Professionista in virtù di un contratto di affitto di ramo d'azienda, che sono affidati in gestione a una società del gruppo oppure a gestori terzi in virtù di un contratto di comodato.

Altri impianti a marchio Tamoil sono di proprietà di soggetti terzi che li gestiscono sulla base di un contratto di convenzionamento; l'attività di rivendita al pubblico può essere gestita in modo diretto oppure essere affidata a un gestore terzo.

11. Nei contratti di comodato stipulati con i gestori è previsto il generico obbligo di rispettare quanto previsto in materia di disciplina sui prezzi e una clausola risolutiva espressa in caso di violazioni, senza però espliciti riferimenti al Codice del consumo e alla trasparenza informativa. Tali obblighi non sono, in ogni caso, contemplati nei contratti di convenzionamento relativi agli impianti di proprietà di terzi.

12. Il Professionista ha informatizzato il sistema di comunicazione ed esposizione dei prezzi, che vengono automaticamente e simultaneamente esposti sui totem e sugli erogatori di ciascun impianto e comunicati al MIMIT. Tale tecnologia è adottata dagli impianti di proprietà e proposta agli impianti di terzi.

13. In merito alla pubblicizzazione dei prezzi, le evidenze in atti mostrano che la società prevede che il personale commerciale di Tamoil svolga monitoraggi sull'operato dei gestori anche rispetto alla corretta esposizione tramite visite ai punti vendita.

Gli impegni del Professionista

14. Nelle proprie memorie Tamoil ha evidenziato che le contestazioni mosse dalla Guardia di Finanza, citate nella comunicazione di avvio del procedimento, sarebbero in numero contenuto e dovute a guasti temporanei di natura tecnica, anche del portale MIMIT.

Inoltre ha evidenziato che per gli impianti di proprietà e/o affidati in gestione a terzi la responsabilità del Professionista nonché la sua capacità di disciplinarne l'operato sarebbe limitata.

15. In data 12 maggio 2023, Tamoil ha depositato la versione definitiva degli impegni, che prevedono:

16. rafforzamento delle misure per prevenire e contrastare violazioni agli obblighi di trasparenza:

- impegni n.1, 2 e 3: nei nuovi contratti di comodato o di affidamento in gestione a terzi degli impianti di proprietà sono previste: a) l'introduzione di una clausola contrattuale che obbliga il gestore all'osservanza del Codice del consumo, delle norme relative all'esposizione del prezzo e alla corrispondenza tra il prezzo esposto e il prezzo effettivo; b) l'introduzione di procedure sanzionatorie in caso di violazioni con clausola risolutiva espressa in caso di inadempimento;

- impegni n. 4 e 5: per i nuovi contratti di convenzionamento e fornitura aventi a oggetto impianti di proprietà o nella disponibilità di terzi, è prevista l'introduzione di clausole analoghe a quelle descritte nei precedenti impegni, prevedendo la responsabilità in capo al convenzionato nel caso in cui questi gestisca direttamente l'impianto. Nel caso in cui il gestore sia un terzo indipendente rispetto al convenzionato, è previsto l'obbligo del convenzionato di adottare misure idonee di controllo del rispetto della normativa da parte del gestore nonché l'obbligo del convenzionato di informare Tamoil in caso di contestazioni elevate ai gestori;

- impegni n. 6, 7, 10: attività di formazione del personale commerciale e dei gestori, consistente: a) nell'invio ai gestori di una comunicazione per richiamare l'attenzione sulla normativa contenuta nel Codice del consumo e in materia di trasparenza dei prezzi; b) in interventi di formazione e aggiornamento del personale commerciale;

- impegni n. 8, 9: rafforzamento delle attività di controllo dell'operato dei gestori tramite arricchimento del mansionario del personale commerciale che effettua visite presso gli impianti e della relativa reportistica.

17. Rafforzamento delle misure per prevenire e contrastare l'omessa comunicazione al portale "Osservaprezzi Carburanti":

- impegno n. 11: per i nuovi contratti di comodato o affidamento in gestione a terzi degli impianti di proprietà, si prevede l'introduzione di una clausola contrattuale che vincola il gestore all'osservanza della normativa in materia di comunicazione al portale, assistita da una procedura di richiamo e sanzionatoria;

- impegno n. 12: per i nuovi contratti di convenzionamento relativi agli impianti di proprietà di terzi, è previsto l'inserimento di una clausola che obbliga il convenzionato al rispetto della normativa e a segnalare a Tamoil contestazioni elevate ai gestori;

- impegni n. 13 e 16: attività di formazione e aggiornamento dei gestori e del personale commerciale;

- Impegni n. 14, 15: rafforzamento delle attività di controllo dell'operato dei gestori.
- 18.** Tali impegni saranno attuati progressivamente a partire dal 31 luglio 2023 sino al 31 dicembre 2023.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

19. Il procedimento in esame ha a oggetto le condotte dei gestori relative all'esposizione dei prezzi e alla comunicazione dei medesimi all'"*Osservaprezzi Carburanti*" del MIMIT rilevate dalla Guardia di Finanza nel corso del 2022.

Nello specifico, è stato ipotizzato che la compagnia petrolifera non abbia adottato idonee iniziative di vigilanza, anche sotto il profilo contrattuale, volte a prevenire e contrastare eventuali violazioni dei gestori alla normativa relativa alla trasparenza dei prezzi, in possibile contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del consumo.

20. Nel corso dell'istruttoria, il Professionista ha chiarito l'assetto della rete e illustrato le iniziative già assunte rispetto alle condotte oggetto del procedimento per monitorare l'attività degli impianti di proprietà, gestiti dallo stesso Professionista o da una società del suo gruppo. Peraltro, è emersa una diversa modalità di controllo sull'operato dei distributori nel caso di impianti gestiti da terzi e/o di impianti non di proprietà.

21. In questo contesto, l'Autorità ritiene che gli impegni assunti dalla Parte siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata, in quanto rafforzano le misure volte a prevenire e contrastare violazioni agli obblighi di trasparenza e di comunicazione dei prezzi al MIMIT. Tali misure, infatti, sensibilizzano e incentivano i gestori rispetto a tematiche che riguardano la trasparenza dei prezzi e rafforzano i sistemi di controllo e monitoraggio del loro operato.

22. Nello specifico, l'integrazione dei futuri contratti *standard* di comodato e convenzionamento con l'inserimento di clausole volte a prevenire e contrastare violazioni agli obblighi di trasparenza appare adeguata allo scopo responsabilizzare tutta la filiera al rispetto del Codice del consumo e della normativa relativa alla pubblicizzazione dei prezzi. Peraltro, nel caso di impianti di terzi, tale responsabilità è prevista anche in capo al convenzionato che, a sua volta, adotterà misure idonee ad assicurare il rispetto di tali obblighi da parte dell'eventuale gestore terzo. La puntuale indicazione degli obblighi contrattuali agevola l'attivazione dei rimedi sanzionatori che il Professionista ha previsto in caso di violazioni.

23. Le misure proposte volte a rafforzare l'efficacia delle attività di monitoraggio sull'operato dei gestori, che riguardano tutti gli impianti a marchio Tamoil, appaiono funzionali a correggere tempestivamente le eventuali deviazioni riscontrate nel comportamento dei singoli gestori.

24. Parimenti, le previsioni che riguardano la formazione dei gestori e/o del personale commerciale rafforzeranno la consapevolezza degli obblighi in materia di trasparenza dei prezzi da parte dei soggetti coinvolti, aumentando le garanzie a tutela dei consumatori.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Tamoil Italia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Tamoil Italia S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Tamoil Italia S.p.A. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 12 maggio 2023, come descritti nel Formulario allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

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

c) che la società Tamoil Italia S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 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.

Il presente provvedimento sarà notificato al soggetto interessato e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12495 - ESSO ITALIANA-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI

Provvedimento n. 30727

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 13 gennaio 2023, con cui è stato avviato il procedimento PS12495 nei confronti della società Esso Italiana S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 13 gennaio 2023, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la società Esso Italiana S.r.l.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 2 marzo 2023, con la quale la società Esso Italiana S.r.l. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 19 maggio 2023;

VISTA la propria decisione del 18 aprile 2023, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal Professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Esso Italiana S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo (di seguito anche "Esso", "Professionista" o "Parte). Esso è una società italiana del gruppo Exxon Mobil, svolge attività di raffinazione, trattamento industriale del petrolio greggio e dei suoi derivati, commercializzazione e distribuzione all'ingrosso e al consumo di prodotti petroliferi raffinati. La società è attiva a livello nazionale con una rete di distributori a marchio Esso.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne la mancata adozione da parte del Professionista di misure idonee a prevenire e contrastare condotte dei distributori convenzionati riguardanti l'omessa esposizione del prezzo alla pompa, l'omessa comunicazione al portale "*Osservaprezzi Carburanti*" del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (di seguito MIMIT), nonché l'applicazione di prezzi più elevati rispetto a quelli pubblicizzati.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

L'iter del procedimento

3. Sulla base delle informazioni trasmesse dalla Guardia di Finanza, in data 13 gennaio 2023 è stato disposto l'avvio del procedimento istruttorio PS12495 nei confronti di Esso Italiana S.r.l., ipotizzando che la condotta descritta potesse porsi in contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del consumo.
4. In data 16 gennaio 2023, è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio e si è svolto un accertamento ispettivo presso la sede della società.
5. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 26 gennaio 2023 e ha fornito riscontro alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio del procedimento con memorie pervenute in data 7 marzo 2023.
6. In data 2 marzo 2023, Esso ha inviato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata e fornita in versione consolidata in data 19 maggio 2023.
7. In data 19 aprile 2023, è stata comunicata alla Parte la proroga del termine di conclusione del procedimento.
8. Il 5 maggio 2023 si è tenuta l'audizione dei rappresentanti del Professionista.
9. L'8 giugno 2023, è stato comunicato a Esso il termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissandolo al 19 giugno 2023.

Gli elementi acquisiti

10. Le evidenze fornite dalla Guardia di Finanza, sopra citate, mostravano alcune violazioni in materia di disciplina dei prezzi presso alcuni impianti riconducibili a Esso.
11. Nel corso dell'attività istruttoria, in merito alla struttura della rete è emerso che Esso ha ceduto progressivamente negli anni 2012-2018 gli impianti ubicati in Italia a operatori indipendenti (c.d. *Branded Wholesalers – BW*) con i quali ha stipulato “*contratti di Branded Wholesale*” aventi a oggetto la fornitura di carburante all'ingrosso e l'utilizzo del marchio Esso. I BW a loro volta organizzano la struttura commerciale e la rete secondo le tipologie in uso nel settore.
12. Nei contratti che Esso stipula con i BW è previsto che tali soggetti dovranno adoperarsi affinché i gestori e i loro dipendenti provvedano a conformarsi alla legge e normativa applicabile, senza però espliciti riferimenti al Codice del consumo e alla trasparenza informativa.
13. Esso monitora le condotte dei gestori tramite una società terza con la quale ha stipulato un contratto avente a oggetto rilevazioni presso le stazioni di servizio a marchio Esso, al fine di valutare la conformità dell'operato dei gestori agli *standard* di qualità del marchio stesso, nonché l'adempimento delle obbligazioni contrattuali di natura civilistica assunte da BW nei confronti di Esso.

Gli impegni del Professionista

14. Nelle proprie memorie Esso ha evidenziato che le contestazioni mosse dalla Guardia di Finanza citate nella comunicazione di avvio del procedimento sarebbero un numero contenuto rispetto alla dimensione della rete. Inoltre ha sostenuto di non aver alcun dovere giuridico di controllare l'operato dei gestori, in capo ai quali ricadrebbero gli obblighi giuridici delle condotte oggetto del procedimento.

15. In data 19 maggio 2023, Esso ha depositato la versione definitiva degli impegni, che prevedono:

- 1) l'inserimento nei futuri contratti con i BW di una clausola che prevede espressamente l'impegno dei BW a conformarsi e a fare in modo che i gestori della rete dei BW si conformino al Codice del consumo e alla normativa applicabile in materia di trasparenza informativa dei prezzi di vendita al dettaglio dei carburanti. L'impegno sarà implementato nei contratti con i BW che verranno sottoscritti dalla data della notifica della decisione di accettazione degli impegni dell'Autorità.
- 2) l'implementazione di misure di monitoraggio sulle condotte dei gestori della rete BW concernenti l'esposizione dei prezzi alla pompa, la comunicazione al MIMIT dei prezzi nonché l'applicazione al consumatore finale dei prezzi effettivamente pubblicizzati. Tale attività sarà svolta attraverso rilevazioni condotte secondo la tecnica del *mystery shopping*. L'impegno sarà implementato a partire dal 1° gennaio 2024.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

16. Il procedimento in esame ha a oggetto le condotte dei gestori relative all'esposizione dei prezzi e alla comunicazione dei medesimi all'"*Osservaprezzi Carburante*" del MIMIT rilevate dalla Guardia di Finanza nel corso del 2022.

Nello specifico, è stato ipotizzato che la compagnia petrolifera non abbia adottato idonee iniziative di vigilanza, anche sotto il profilo contrattuale, volte a prevenire e contrastare eventuali violazioni dei gestori alla normativa relativa alla trasparenza dei prezzi, in possibile contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del consumo.

17. Nel corso dell'istruttoria il Professionista ha illustrato di essere attivo a livello nazionale con una rete di distributori a marchio Esso dei quali non detiene la proprietà.

18. In questo contesto, l'Autorità ritiene che gli impegni assunti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata, in quanto rafforzano le misure volte a prevenire e contrastare violazioni agli obblighi di trasparenza e di comunicazione dei prezzi al MIMIT. Tali misure, infatti, sensibilizzano e incentivano i BW e i gestori rispetto a tematiche che riguardano la trasparenza dei prezzi e rafforzano i sistemi di controllo e monitoraggio del loro operato.

19. Nello specifico, l'inserimento di clausole volte a prevenire e contrastare violazioni agli obblighi di trasparenza nei futuri contratti *standard* con i BW - che dovranno adottare a loro volta misure idonee ad assicurare il rispetto di tali obblighi da parte del gestore - appare adeguato allo scopo di responsabilizzare tutta la filiera al rispetto del Codice del consumo e della normativa relativa alla pubblicizzazione dei prezzi.

20. Le misure proposte volte a rafforzare l'efficacia delle attività di monitoraggio sull'operato dei gestori appaiono funzionali a correggere tempestivamente le eventuali deviazioni riscontrate nel comportamento dei singoli gestori.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Esso Italiana S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Esso Italiana S.r.l.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Esso Italiana S.r.l. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 19 maggio 2023, come descritti nel Formulario allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

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

c) che la società Esso Italiana S.r.l., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 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.

Il presente provvedimento sarà notificato al soggetto interessato e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

PS12504 - BANCO DELLA SALUTE OFFICINALIA-VENDITE ONLINE-MANCATE CONSEGNE

Provvedimento n. 30728

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 28 febbraio 2023, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare nei confronti delle società Tomorrowland S.r.l. e Pet Clan S.r.l. (di seguito anche “Professionista” o “Società”), ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Tomorrowland S.r.l. (di seguito anche “Tomorrowland”), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del consumo, è attiva nel commercio *online* di articoli medicali e ortopedici, prodotti farmaceutici da banco, fitoterapici ed erboristeria, cosmetici, cibo per animali e prodotti veterinari, ecc..., attraverso il sito *web* www.bancodellasalute.it (di seguito anche “Sito TL”). Secondo le informazioni acquisite tramite la banca dati Infocamere non risultano bilanci depositati da parte della Società.

2. La società Pet Clan S.r.l. (di seguito, “Pet Clan” o, unitamente a Tomorrowland, “Professionisti”), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del consumo, è attiva nel commercio *online* di prodotti medicali e ortopedici, prodotti farmaceutici da banco, fitoterapici ed erboristeria, cosmetici, cibo per animali e prodotti veterinari, ecc..., attraverso il sito *web* www.officinalia.com (di seguito anche “Sito PC”). Secondo le informazioni acquisite tramite la banca dati Infocamere la Società risulta costituita nel mese di gennaio 2023 e non risultano bilanci depositati.

3. Luca Rubens Rizzo, in proprio e in qualità di socio unico e amministratore unico di entrambe le società sopra citate e, per tale ruolo, considerato professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del consumo.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dai Professionisti nell'offerta *online* di articoli medicali e ortopedici, prodotti farmaceutici da banco, fitoterapici ed erboristeria, cosmetici, cibo per animali e prodotti veterinari, ecc... attraverso i siti *web* www.bancodellasalute.it e www.officinalia.com, consistenti: *i*) nella diffusione di informazioni ingannevoli sulla disponibilità

e sui tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, con affermazioni quali “24 o 48 ore dal ricevimento del pagamento”; ii) nella mancata consegna dei prodotti ordinati e regolarmente pagati dai consumatori e nell’omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a seguito di reclamo o dell’esercizio del diritto di recesso; iii) nell’inadeguata assistenza *post-vendita* atteso che il numero di telefono e l’indirizzo *e-mail*, messi a disposizione della clientela, risulterebbero inattivi o, comunque, inutili in quanto il loro uso non darebbe luogo ad alcun riscontro da parte del Professionista; iv) nel mancato rispetto della disciplina a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza. Per la società Tomorrowland, l’utilizzo della qualifica “farmacia” in assenza delle specifiche autorizzazioni.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L’iter del procedimento*

5. A partire dal mese di dicembre 2022, sono pervenute numerose richieste di intervento da parte di diversi consumatori i quali lamentavano le condotte sopra descritte poste in essere dalle società Tomorrowland S.r.l. e, successivamente da, Pet Clan S.r.l., rispettivamente, attraverso i siti *internet* <https://www.bancodellasalute.it/> e <https://officinalia.com>.

6. Mediante l’acquisizione d’ufficio delle registrazioni della trasmissione televisiva “Striscia la notizia” del 15 dicembre 2022 e del 12 gennaio 2023, risultava l’ampiezza del fenomeno, atteso che emergevano condotte commerciali ripetute e diffuse poste in essere dai citati professionisti, consistenti nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori, nell’omesso rimborso dei corrispettivi versati dal consumatore a seguito di reclamo o dell’esercizio del diritto di recesso, nell’omessa assistenza *post-vendita*.

7. In relazione alle condotte sopra descritte, il 15 febbraio 2023 è stato comunicato alle società l’avvio del procedimento istruttorio PS12504, per presunta violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), e degli articoli 49, comma 1, lettere b), c) e d), e 61 del Codice del consumo, imputabili ai soggetti giuridici sopraindicati, attese la sostanziale identità delle condotte e la loro titolarità in capo alla medesima persona fisica, proprietaria e rappresentante legale delle società Tomorrowland e Pet Clan. In tale sede è stata, in particolare, ipotizzata: l’ingannevolezza delle informazioni pubblicate sui Siti in relazione alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti offerti *online*; la scorrettezza del processo di vendita *online* con riguardo all’immediato addebito di pagamento al momento dell’ordine e alla successiva mancata consegna dei prodotti, nell’omessa/inadeguata prestazione del servizio di assistenza *post-vendita* nonché nell’ostacolo ai diritti di recesso e rimborso dei consumatori; il mancato rispetto di alcune previsioni a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza.

8. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, le predette Società sono state invitate, ai sensi dell’articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro cinque giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per l’adozione di provvedimenti cautelari. I Professionisti non hanno dato seguito a tale invito.

9. Con provvedimento del 28 febbraio 2023, n. 30498, notificato ai Professionisti il 2 marzo 2023, l’Autorità ha disposto, ai sensi dell’articolo 27, comma 3, del Codice del consumo, la sospensione provvisoria da parte di Tomorrowland e Pet Clan di ogni attività diretta alla promozione e vendita di prodotti non disponibili o, comunque, non realmente pronti per la consegna. L’Autorità, inoltre,

al fine di evitare il rischio di un danno grave ai consumatori italiani, ha disposto, nelle more del procedimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 3-*bis*, del Codice del consumo, che fosse inibito l'accesso ai siti *web* www.bancodellasalute.it e www.officialia.com, attestati, rispettivamente, all'indirizzo IP: 46.254.34.113 e 217.61.55.228 e ha richiesto, a tal fine, la collaborazione della Guardia di Finanza – Nucleo Speciale Antitrust.

10. In data 9 marzo 2023, il Nucleo Speciale Antitrust ha comunicato di avere dato esecuzione alla richiesta di collaborazione formulata dall'Autorità con l'inibizione dell'accesso ai citati siti *web* dalla data del 3 marzo 2023.

11. In data 7 marzo 2023, è stata comunicata al sig. Luca Rubens Rizzo l'estensione soggettiva del procedimento, in proprio e in qualità di socio unico e amministratore unico di entrambe le società sopra citate nonché di altre imprese.

12. I Professionisti, nel corso della fase istruttoria, non hanno risposto alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, né hanno presentato memorie scritte o documenti, salvo quanto precisato nei paragrafi successivi.

13. In data 28 marzo 2023, i Professionisti sono stati, d'ufficio, convocati in audizione da tenere il 14 aprile 2023. Nessuno di loro si è presentato in audizione o ha dato riscontro alla suddetta convocazione.

14. Con comunicazione del 26 aprile 2023, è stata disposta l'attribuzione dell'onere della prova, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 5, del Codice del consumo, in ordine al numero totale degli ordini ricevuti nel periodo agosto 2022 – febbraio 2023; al numero degli ordini effettivamente consegnati nel predetto periodo e relative tempistiche di consegna, specificando eventuali ritardi (giorni di consegna) e mancate consegne; al numero e alla motivazione delle richieste di annullamento degli ordini/istanze di recesso da parte dei consumatori nel predetto periodo, con indicazione dell'esito; al numero delle richieste di rimborso ricevute nel suddetto periodo e relativo esito, con specifica indicazione del numero dei rimborsi effettivamente corrisposti e della relativa tempistica di esecuzione; al numero dei reclami ricevuti nel suddetto periodo e descrizione delle modalità di gestione dei reclami e delle istanze di recesso/rimborso.

15. I Professionisti non hanno dato alcun riscontro entro il termine dell'8 maggio 2023, fissato nella comunicazione di attribuzione dell'onere, né successivamente, non assolvendo detto onere.

16. In data 3 maggio 2023, il sig. Luca Rubens Rizzo ha trasmesso due scritture private autenticate aventi a oggetto la cessione a terzi, rispettivamente, delle quote corrispondenti all'intero capitale della società Tomorrowland S.r.l. – con unico socio – e della società Pet Clan S.r.l. – con unico socio. Le citate scritture private sottoscritte il 14 marzo 2023, con firme autenticate da un notaio di Firenze, sono state registrate l'11 aprile 2023 e hanno avuto decorrenza dal giorno successivo, come risultante dalle visure camerali in atti.

17. In data 11 maggio 2023, è stata comunicata ai Professionisti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

18. In data 26 maggio 2023, Luca Rubens Rizzo ha trasmesso una scrittura privata non autenticata, sottoscritta il 23 maggio tra lo stesso Rizzo e una persona fisica con la quale quest'ultimo dichiara di aver chiesto nel 2022 al sig. Luca Rubens Rizzo di rendersi suo esecutore e prestanome per svolgere il ruolo di socio unico e amministratore unico delle società Tomorrowland e Pet Clan. In pari data, Luca Rubens Rizzo ha trasmesso alcune fatture intestate alle due Società relative ad acquisti

di prodotti e a servizi di spedizione nonché un elenco di ordini spediti, senza tuttavia indicare la società a cui si riferiscono.

2) *Le evidenze acquisite*

19. Dalle evidenze istruttorie è emerso che i Professionisti proponevano in vendita, sui siti *web* bancodellasalute.it e officinalia.com diversi prodotti fitoterapici, integratori alimentari, cibi per animali, ecc... a prezzi apparentemente particolarmente convenienti, prospettando tempi rapidi di consegna, salvo poi non consegnare i prodotti ordinati *online* e pagati dai consumatori, anche a distanza di molti mesi dall'acquisto e nonostante l'invio da parte degli acquirenti di diversi solleciti. Inoltre, i Professionisti hanno omesso di fornire adeguata assistenza *post-vendita* atteso che il numero di telefono e l'indirizzo *e-mail*, messi a disposizione della clientela, risulterebbero inattivi (o, comunque, inutili in quanto il loro uso non darebbe luogo ad alcun riscontro da parte del Professionista) e non hanno rimborsato le somme pagate dai consumatori a fronte dell'esercizio del diritto di recesso o dell'annullamento dell'ordine non evaso.

20. Tali circostanze di fatto sono compiutamente descritte nelle segnalazioni pervenute dal mese di dicembre 2022 fino ad aprile 2023¹, nelle centinaia di esperienze riportate nei reclami presenti nei siti di recensione² nonché nelle registrazioni della trasmissione televisiva "Striscia la notizia" del 15 dicembre 2022 e del 12 gennaio 2023, acquisite agli atti del fascicolo, le quali evidenziavano che i citati professionisti avrebbero posto in vendita – a prezzi particolarmente convenienti – per il tramite dei siti *web* sopra individuati, prodotti che poi non avrebbero consegnato, a fronte dei pagamenti effettuati dai consumatori.

21. Come detto, a dimostrazione della sussistenza di tali condotte, rilevano le numerose e continue doglianze dei consumatori – tutte di analogo tenore e riferite a fatti antecedenti il 3 marzo 2023 (data in cui i siti sono stati oscurati) – in ordine alla mancata consegna dei prodotti acquistati dal sito "bancodellasalute" o dal sito "officinalia" e al mancato rimborso di quanto pagato.

22. Si riporta di seguito, a titolo esemplificativo, il contenuto di alcune di esse:

- un consumatore lamenta: *"l'annullamento di un ordine senza avviso e senza rimborso sulla carta di credito, totale € 69,00, nessuna risposta a 2 solleciti inviati via mail a 2 indirizzi diversi: info@bancodellasalute.it ordinbanco@virgilio.it (indicato sul sito per problemi connessi all'ordine) telefono non raggiungibile"*³;

- un altro consumatore lamenta: *"di aver inviato numerose e-mail evase email con le quali richiedeva alla società Banco della Salute che l'ordine, datato 18 agosto (meglio dettagliato nell'allegato accluso), fosse evaso. Atteso il tempo trascorso, diffida codesta soc. denominata Banco della Salute a provvedere all'invio dell'ordine ovvero al rimborso integrale (stesso mezzo -IBAN) del prezzo pagato (come da fattura allegata), nel termine di 15 gg decorrenti dall'invio della presente email, da valere a tutti gli effetti di legge come diffida ad adempiere e messa in mora"*⁴;

¹ Cfr., a titolo di esempio, segnalazione prot. n. 98685 del 15 dicembre 2022; prot. n. 11171 del 9 gennaio 2023; prot. n. 14273 del 19 gennaio 2023; prot. n. 18833 del 6 febbraio 2023; prot. n. 30190 del 22 marzo 2023.

² Dal sito Trustpilot, ad esempio, risultano per "Bancodellasalute" più di mille recensioni negative e per "Officinalia" circa trecento recensioni negative (cfr. rilevazione del 10 maggio 2023).

³ Cfr. segnalazione prot. n. 10718 del 5 gennaio 2023.

⁴ Cfr. segnalazione prot. n. 12485 del 13 gennaio 2023.

- un altro consumatore dichiara: *“ho fatto un ordine in data 01/01/2023 sul sito <https://bancodellasalute.it/> e ho pagato con carta di credito, i soldi sono stati addebitati in data 03/01/2023 e da allora non ho più saputo niente dell'ordine, che risulta ancora «in lavorazione». Ho inviato svariate mail e provato a telefonare al contatto indicato sul sito (+39 3497204187) che però risulta sempre irraggiungibile”*⁵;

- un altro consumatore ancora afferma testualmente: *“in data 14.01.2023 alle ore 14:28 ho effettuato un acquisto con carta di debito mastercard sul sito: www.officinalia.com dell'importo di € 62,26 per l'acquisto di un pacco da 12kg di mangime Farmina N&D Ocean Merluzzo, melone e zucca per cani cuccioli di cani taglia media e grande, a seguito del quale ho ricevuto conferma dell'ordine e del pagamento. Purtroppo però nonostante le ripetute richieste via mail e telefonate a cui non ho ricevuto risposta, non ho più avuto notizie dell'invio né tantomeno ricezione dell'acquisto effettuato. Inoltre il sito, che faceva capo alla società Tomorrowland srl di Firenze, Via Cherubini 13, p.iva 07173690483, improvvisamente in questi giorni risulta invece intestato a un'altra ditta, tale Pet clan srl, Viale Montegrappa 282, Prato, P.Iva 02556000970”*⁶;

- una consumatrice lamenta di aver acquistato, il giorno 13 febbraio 2023 sul sito “Officinalia”, un sacco di 12 KG di cibo speciale per cani, pagando euro 69,90. La consumatrice segnala che, *“a distanza di più di un mese, la merce non è arrivata ed ella non ha ricevuto il rimborso, nonostante abbia più volte scritto mail, inviato pec e chiamato al telefonato, senza però mai ricevere una minima risposta dalla società”*⁷;

- un'altra consumatrice lamenta di aver acquistato *online*, il giorno 22 luglio 2022, sul sito “Bancodellasalute.it” una confezione di crocchette per cani per un importo di 61,00€, effettuando il pagamento attraverso bonifico bancario. Dopo aver atteso sei/sette giorni, controllando sul sito, la segnalante scopriva che l'ordine risultava in preparazione e non ancora spedito; ha, quindi, provato a contattare la società mediante telefono e inviando email, senza però ricevere alcuna risposta. Dopo aver ripetutamente tentato di contattare il venditore e trascorsi circa trenta giorni senza aver ricevuto la merce acquistata né ottenere risposta, la consumatrice si è recata presso la banca chiedendo di stornare il bonifico effettuato ma tale operazione non è stata possibile⁸.

23. La Guardia di Finanza – Nucleo Speciale Antitrust, con comunicazioni pervenute il 29 e 31 marzo 2023⁹, ha fatto presente di continuare a ricevere segnalazioni di consumatori che lamentano la mancata consegna di prodotti acquistati sui siti “Bancodellasalute” e “Officinalia” senza riuscire a contattare i venditori per poter richiedere il rimborso di quanto pagato, segnalazioni che sono state acquisite al fascicolo.

24. In data 4 aprile 2023, è pervenuta da parte del Comando dei Carabinieri Lombardia, sez. Binasco, una denuncia-querela presentata da un consumatore il 3 marzo 2023, nella quale viene descritta la

⁵ Cfr. segnalazione prot. n. 18833 del 6 febbraio 2023.

⁶ Cfr. segnalazione prot. n. 18550 del 6 febbraio 2023.

⁷ Cfr. segnalazione prot. n. 29917 del 21 marzo 2023.

⁸ Cfr. segnalazione prot. n. 33734 del 3 aprile 2023.

⁹ Cfr. arrivo informazioni prot. n. 32348 del 29 marzo e prot. n. 33203 del 31 marzo 2023.

dinamica dei fatti relativi all'acquisto effettuato *online* sul sito "Officinalia", al conseguente addebito dell'importo e alla mancata consegna della merce acquistata¹⁰.

25. Un altro consumatore, nel mese di maggio 2023, ha segnalato di aver effettuato un ordine di cibo per cani (secco e umido) sul sito "Officinalia.com", in data 25 gennaio 2023, pagando un importo di 85,61€ tramite carta di credito Mastercard. Nonostante le varie *e-mail* di sollecito, le telefonate e gli sms al numero di assistenza clienti indicato (linea sempre occupata) non è mai riuscito a mettersi in contatto con il venditore e i prodotti non sono mai stati consegnati¹¹.

26. Sempre nel mese di maggio 2023 un altro consumatore ha lamentato di aver acquistato il 22 novembre 2022 sul sito "Bancodellasalute" dieci confezioni di un integratore alimentare (Amedial Plus) pagando un importo complessivo di 132,00 €, con carta di credito, ma di non aver mai ricevuto i prodotti acquistati. Il 20 dicembre 2022 ha inviato una raccomandata A/R all'indirizzo del Banco della Salute c/o ma è ritornata al mittente con la dicitura destinatario "sconosciuto". Da allora non ha più saputo niente e non ha recuperato l'importo pagato¹².

3) L'onere della prova ai sensi dell'articolo 27, comma 5, del Codice del consumo e articolo 15 del Regolamento.

27. Tenuto conto del mancato riscontro fornito dai Professionisti alla richiesta di informazioni e documentazioni formulata il 15 febbraio 2023 con l'avvio del procedimento, il 26 aprile 2023, è stata comunicata ai professionisti l'attribuzione dell'onere della prova a carico, ai sensi dell'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo e dell'articolo 15 del Regolamento.

28. In sede di incumbente istruttorio, ai Professionisti è stato richiesto di dimostrare:

- a) numero totale degli ordini ricevuti mensilmente, indicandone il valore complessivo;
- b) numero degli ordini effettivamente consegnati nel predetto periodo e relative tempistiche di consegna, specificando eventuali ritardi (giorni di consegna) e mancate consegne;
- c) numero e motivazione delle richieste di annullamento degli ordini/istanze di recesso da parte dei consumatori nel predetto periodo, con indicazione dell'esito;
- d) numero delle richieste di rimborso ricevute nel suddetto periodo e relativo esito, con specifica indicazione del numero dei rimborsi effettivamente corrisposti e della relativa tempistica di esecuzione;
- e) numero dei reclami ricevuti nel suddetto periodo e descrizione delle modalità di gestione dei reclami e delle istanze di recesso/rimborso.

29. I Professionisti non hanno fornito riscontro all'onere della prova nei termini e tempi stabiliti. In particolare, non hanno inviato alcun documento da cui risulti il corretto e la diligente gestione degli ordini, dei reclami e delle richieste di rimborso. Infatti, l'unico atto inviato nel termine è la scrittura privata del 23 marzo 2023, da cui risulta la cessione delle quote di entrambe le società a responsabilità limitata al cessionario persona fisica. Tale atto risulta irrilevante ai fini dell'assolvimento dell'onere della prova.

¹⁰ Cfr. segnalazione prot. n. 34241 del 4 aprile 2023 e l'allegata documentazione comprovante un acquisto effettuato sul sito "Officinalia", l'avvenuta presa in carico dell'ordine da parte della società Pet Clan e l'estratto conto con l'addebito dell'importo.

¹¹ Cfr. segnalazione prot. n. 44251 del 15 maggio 2023.

¹² Cfr. segnalazione prot. n. 44201 del 15 maggio 2023.

30. Pertanto, ai sensi e per gli effetti di cui alla norma dell'articolo 27, comma 15 del Codice del consumo, l'onere probatorio non risulta assolto.

4) *Le argomentazioni difensive delle Parti*

31. I Professionisti non hanno prodotto alcuna memoria difensiva nel corso dello svolgimento della fase istruttoria né hanno fornito spiegazioni per le mancate consegne dei prodotti acquistati dai consumatori e per i mancati rimborsi degli importi pagati.

32. Solo in data 26 maggio 2023, il sig. Luca Rubens Rizzo ha inviato documentazione relativa all'oggetto del procedimento consistente in:

- copia della lettera, datata 23 gennaio 2023, di disdetta, a far data dal 31 gennaio 2023, dal contratto, stipulato il 12 maggio 2022 con il corriere DHL Express Italy S.r.l.;
- due fatture datate 27 ottobre e 22 novembre 2022 intestate a Natura Mazzini S.r.l. di acquisto di alcuni integratori alimentari a uso umano e quattro fatture sempre intestate a Natura Mazzini S.r.l., datate 2, 8, 18, 22 novembre 2022, e di acquisto di cibo e accessori per animali;
- otto fatture intestate a Tomorrowland S.r.l., datate 13, 15, 19, 23, 31 gennaio e 17, 21 febbraio, 30 aprile 2023, di acquisto di cibo e accessori per animali;
- una fattura intestata al corriere BRT per spedizioni effettuate nel mese di gennaio 2023, senza specificare il numero di consegne effettuate e una fattura intestata a DHL per "*addebito spese e costi supplementari*";
- due elenchi di medesimo contenuto aventi a oggetto gli stessi ordini evasi tra il 12 novembre 2022 e il 2 gennaio 2023, senza indicare quale società abbia effettuato la spedizione né la tipologia di prodotto spedita; l'elenco riporta circa 1.300 spedizioni dell'importo medio di 100€ l'una;
- copia della scrittura privata del 23 maggio 2023 nella quale una persona fisica dichiara di aver chiesto a Luca Rubens Rizzo nel 2022 di svolgere l'attività di prestanome per entrambe le società.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

33. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo *internet*, in data 1° giugno 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

34. Con delibera pervenuta in data 4 luglio 2023, tale Autorità ha espresso il parere richiesto, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, ad amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

35. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che "*il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione online*", ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

36. Il presente provvedimento concerne l'illiceità dei comportamenti posti in essere dalle società Tomorrowland e Pet Clan nonché dal socio unico e amministratore unico delle stesse, sig. Luca Rubens Rizzo, nell'ambito dell'attività di vendita *online* attraverso i siti *web* bancodellasalute.it e officinalia.com. In particolare, le condotte ascritte ai Professionisti, pur essendo state realizzate tramite diverse condotte e articolati comportamenti sviluppatasi nelle diverse fasi della formazione del rapporto di consumo, integrano – rispettivamente - una violazione unica delle norme del Codice del consumo.

37. Infatti, i comportamenti commerciali contestati in sede di avvio ai Professionisti, sono caratterizzati da un insieme di complesse e articolate condotte - poste in essere tramite, rispettivamente, il sito "Bancodellasalute" e il sito "Officinalia" - nelle distinte fasi di consumo cui attengono, ma frutto di una strategia unitaria per ciascuna delle predette società, nonché per il socio ed amministratore unico di ciascuna di esse, avente l'obiettivo di agganciare il consumatore, indurre quest'ultimo a effettuare l'acquisto e pagare il relativo prezzo, senza poi consegnargli i prodotti e non riconoscendo a esso l'assistenza *post-vendita* e il diritto a ottenere il rimborso di quanto pagato. Strumentale a tale azione unitaria, per ciascuna delle predette società, nonché per il socio ed amministratore unico di ciascuna di esse, appare l'omessa informativa - nei rispettivi siti *web* - dei dati identificativi della società e delle modalità di contatto nonché degli obblighi incombenti sui venditori a distanza.

38. Nello specifico delle condotte, dalle risultanze versate in atti è emerso che i professionisti - tramite i rispettivi siti di vendita *online* - hanno realizzato la pratica commerciale adottando i seguenti comportamenti: diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti *online*, sul prezzo, sui tempi di consegna; omessa consegna dei prodotti venduti *online*, mancata assistenza *post-vendita* e frapposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti di recesso e alle richieste di rimborso dei consumatori. Tomorrowland, inoltre, avrebbe promosso l'attività di vendita svolta utilizzando la qualifica di "farmacia", pur non essendo dotata delle necessarie e specifiche autorizzazioni.

Premessa: i Professionisti destinatari del presente provvedimento

39. Destinatari del presente provvedimento sono il sig. Luca Rubens Rizzo, in proprio e in qualità di socio e amministratore delle due società attraverso le quali si sono realizzate le predette condotte, nonché le stesse società Tomorrowland e Pet Clan quali soggetti giuridici che, rispettivamente, hanno operato e realizzato le condotte a danno dei consumatori.

40. Con riferimento al ruolo del socio e amministratore unico di ciascuna delle predette società, preliminarmente è necessario osservare che risultano irrilevanti ai fini dell'accertamento di responsabilità oggetto del presente provvedimento le due scritture private inviate dallo stesso a dimostrazione – presumibilmente – della sua estraneità dai fatti. La prima scrittura privata, datata 23 marzo 2023 – relativa alla cessione di tutte le quote delle due società – risulta, infatti, intercorsa tra le parti in un periodo successivo alla conclusione delle condotte determinata dall'inibizione all'accesso ai rispettivi siti di vendita *online*, avvenuta in data 3 marzo 2023. Pertanto, non rileva nell'individuazione del soggetto responsabile della gestione, rispettivamente, delle due società nel periodo in cui venivano realizzate le condotte oggetto del presente provvedimento.

41. Con riferimento alla seconda scrittura privata – depositata in data 23 maggio 2023 – la stessa risulta tardiva. Essa è, infatti, volta a determinare una sorta di effetto retroattivo di assunzione di responsabilità da parte di un soggetto che si qualifica, *a posteriori*, quale reale amministratore delle due predette società, rispetto al soggetto giuridico (il sig. Luca Rubens Rizzo) che ufficialmente e formalmente compariva negli atti pubblici come socio unico e amministratore unico delle società, affermando invece che si sarebbe trattato di un semplice “prestanome”.

42. Una siffatta dichiarazione di responsabilità con effetti retroattivi non può essere accolta, in quanto la stessa sembra essere stata espressa con la mera finalità di far venire meno l’assunzione di responsabilità e la sanzionabilità di una condotta illecita da parte del soggetto che ha posto in essere e realizzato tale condotta. Peraltro, alla luce di recenti sentenze del giudice ordinario, la responsabilità dell’amministratore c.d. testa di legno non può essere esclusa in quanto - come affermato dalla giurisprudenza di merito¹³ - l’accettazione della carica di amministratore comporta necessariamente l’obbligo, in capo al medesimo, di vigilare sul soggetto che di fatto gestisce la società. L’amministratore unico “testa di legno”, pertanto, non è esente da responsabilità rispetto all’operato della società e tale ruolo non è sufficiente a escludere la responsabilità dell’amministratore formale per gli illeciti amministrativi contestati alla società.

43. Inoltre, l’atto depositato dal sig. Luca Rubens Rizzo, avente valenza meramente privata tra i soggetti che lo hanno sottoscritto, non può determinare il venir meno della responsabilità derivante dalla commissione di un illecito amministrativo per violazione della normativa dettata a tutela dei consumatori, a fronte di atti pubblici che individuano formalmente il soggetto che ricopre la carica di amministratore unico e che detiene l’intera proprietà di ciascuna delle predette società. Peraltro, a memoria dell’articolo 2375 c.c., le eventuali limitazioni ai poteri gestori degli amministratori hanno rilievo verso i terzi solo se conosciute o conoscibili da questi ultimi, con la normale diligenza.

44. Ciò premesso, esclusa l’estraneità di Luca Rubens Rizzo dalle condotte oggetto del presente provvedimento, si tratta ora di stabilire se, nel caso di specie, sussiste il requisito dell’alterità dell’ente rispetto alla persona fisica al fine di determinare se le condotte ascritte siano imputabili anche al socio e amministratore unico ovvero solo alle società.

45. In quest’ottica risulta d’aiuto quanto statuito dalla Corte di Cassazione, con sentenza n. 45100/2021, che testualmente osserva: *“Esiste un’esigenza di accertamento in concreto del se, in presenza di una società unipersonale a responsabilità limitata, vi siano i presupposti per affermare la responsabilità dell’ente; un accertamento che non è indissolubilmente legato solo a criteri quantitativi, cioè di dimensioni della impresa, di tipologia della struttura organizzativa della società, quanto, piuttosto, a criteri funzionali, fondati sulla impossibilità di distinguere un interesse*

¹³ Cfr. Sentenza Tribunale Modena n. 949 del 10 settembre 2020: *“L’amministratore di una società risponde del reato omissivo contestatogli quale diretto destinatario degli obblighi di legge, anche se questi sia mero prestanome di altri soggetti che abbiano agito quali amministratori di fatto, atteso che la semplice accettazione della carica attribuisce allo stesso doveri di vigilanza e controllo, il cui mancato rispetto comporta responsabilità penale o a titolo di dolo generico, per la consapevolezza che dalla condotta omissiva possano scaturire gli eventi tipici del reato, o a titolo di dolo eventuale per la semplice accettazione del rischio che questi si verifichino”*. Infatti, *“ancorché la qualifica di amministratore formale non comporti un automatico giudizio di colpevolezza per violazioni compiute da altri, è comunque pacifico che, a fronte di una investitura formale, sono ricollegabili oneri, obblighi e attività di gestione che gravano sull’amministratore”* (enfasi aggiunte).

Dunque, l’accettazione della carica di amministratore comporta, quantomeno, l’obbligo di vigilare sull’operato dell’amministratore di fatto, oltre all’obbligo, ai sensi dell’articolo 2392, comma 2, c.c., di attivarsi per impedire il compimento di atti pregiudizievoli o eliminarne o attenuarne le conseguenze dannose. Alla luce delle tratteggiate argomentazioni la Corte ritiene del tutto insufficiente, affinché il soggetto possa andare esente da responsabilità, la mera affermazione della estraneità dello stesso all’amministrazione sostanziale della società.

dell'ente da quello della persona fisica che lo "governa" e, dunque, sulla impossibilità di configurare una colpevolezza normativa dell'ente - di fatto inesigibile - disgiunta da quella dell'unico socio".

46. Sulla base del principio giurisprudenziale sopra esposto non può essere esclusa una responsabilità in solido *ex* articolo 6, comma 3 della legge 689/1981 del socio e amministratore unico di entrambe le società il quale ha operato tramite le stesse - di cui aveva la proprietà e la responsabilità gestoria - per la commissione delle condotte illecite in esame.

47. Sotto un diverso ed ulteriore profilo, il sig. Luca Rubens Rizzo, che svolge attività imprenditoriale per il tramite di varie società di capitali¹⁴, detenendo anche il 100% del capitale sociale di Tomorrowland e Pet Clan si presume eserciti direttamente l'attività d'impresa, per il tramite funzionale delle sue società, in modo tale da poterlo considerare anch'egli responsabile per gli illeciti da queste ultime materialmente realizzati. Peraltro, a dimostrazione di ciò rileva altresì la circostanza che il sig. Luca Rubens Rizzo ha fattualmente inviato all'Autorità documentazione relativa a ordinativi e fatture delle due società, come dinanzi indicato (cfr. paragrafo 32).

48. Pertanto, alla luce di tutto quanto sopra esposto risultano professionisti, ai sensi dell'articolo 18 del Codice del consumo e destinatari del presente provvedimento il sig. Luca Rubens Rizzo, in proprio e in qualità di socio e amministratore unico delle due società, nonché ciascuna delle due società Tomorrowland e Pet Clan quali strumenti per la realizzazione, rispettivamente, delle condotte illecite poste in essere a danno dei consumatori.

Il contesto in cui si collocano le condotte accertate

49. L'istruttoria svolta riguarda il settore dell'*e-commerce*, comparto in forte crescita e caratterizzato dalla presenza di numerosi operatori, nel quale la spersonalizzazione del rapporto d'acquisto indebolisce il consumatore/acquirente e lo pone in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista. Ne discende, dunque, la necessità di assicurare maggiormente la correttezza delle relazioni commerciali, l'adempimento delle obbligazioni principali del contratto e la consegna dei beni acquistati corrispondenti a quelli oggetto di promozione e di offerta.

50. È il caso di ricordare che secondo i principi desumibili dalle norme del Codice del Consumo poste a tutela della libertà di scelta del consumatore, quest'ultimo deve disporre contestualmente, fin dal primo contatto, di tutte le informazioni utili ad assumere la decisione di natura commerciale; ciò tanto più nel settore dell'*e-commerce*, connotato dalla conclusione a distanza di transazioni commerciali, dove assume precipuo rilievo la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni di consumo, sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione delle caratteristiche delle offerte che si pubblicizzano e del conseguente vincolo contrattuale, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole dapprima in ordine all'acquisto e, in seguito, in relazione alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

51. Nella fase prodromica alla scelta d'acquisto, occorre, pertanto, che siano fornite informazioni precise ed esaurienti rispetto alle caratteristiche essenziali dei prodotti venduti, alla loro disponibilità, ai relativi tempi di consegna e alle modalità di esecuzione del relativo contratto, al fine di consentire al consumatore la verifica dapprima della convenienza della transazione, e poi del rispetto delle condizioni di offerta prospettate. Nella fase successiva all'acquisto *online*, concernente

¹⁴ Cfr. visura camerale acquisita agli atti del fascicolo.

l'esecuzione della compravendita a distanza, il Professionista è tenuto ad assicurare la dovuta assistenza ai consumatori, fornendo informazioni corrette sullo stato effettivo e sugli sviluppi concreti di un ordine di acquisto, nonché garantendo il pieno esercizio dei loro diritti relativi alla consegna dei prodotti, nonché all'eventuale recesso/annullamento e rimborso del corrispettivo versato. E ciò anche perché, attesa l'elevata concorrenza in tale settore, se prontamente e adeguatamente informato sull'eventuale impossibilità di evadere l'ordine alle condizioni prospettate, il consumatore può sostituire agevolmente il Professionista inadempiente con un suo diretto concorrente.

52. Il settore del commercio *online* richiede, pertanto, un rigore particolare nella valutazione delle condotte dei professionisti attesa la vulnerabilità dei consumatori e il rischio che facilmente possano essere realizzate condotte lesive a danno di questi ultimi. In tale contesto, i professionisti, in contrasto con il dovere di diligenza su di essi gravante ai sensi del Codice del consumo, hanno "agganciato" i consumatori tramite l'offerta dei prodotti a prezzi particolarmente ribassati nonché informazioni non veritiere con riferimento alla disponibilità dei prodotti e ai tempi di consegna, impedendo in tal modo ai consumatori di effettuare una scelta consapevole e informata. Successivamente all'acquisto, i Professionisti hanno, inoltre, ostacolato i diritti dei consumatori di ottenere la consegna del bene, di ricevere un adeguato servizio di assistenza *post-vendita*, nonché di recedere dal contratto e ottenere i rimborsi a essi spettanti secondo le modalità ed i tempi stabiliti dalla legge, pregiudicando altresì la possibilità di rivolgersi ad altri fornitori per soddisfare le loro esigenze.

53. Tutte queste condotte risultano essere frutto di una strategia sostanzialmente unitaria posta in essere dal socio unico e amministratore unico di entrambe le società, per il tramite di ciascuna delle società stesse. Le società Tomorrowland e Pet Clan, infatti, tramite – rispettivamente – i siti *web* "Bancodellasalute" e "Officinalia", hanno operato e svolto la funzione di aggancio dei consumatori con modalità ingannevoli similari, al fine di vendere prodotti simili senza consegnarli. Rileva, altresì, il fatto che Pet Clan è stata costituita e ha iniziato a operare quando le segnalazioni negative – amplificate dai servizi di "Striscia la notizia" - relative al sito "Bancodellasalute" della società Tomorrowland sono cresciute notevolmente.

54. Al riguardo, si osserva, infatti, che i predetti siti di vendite *online* utilizzano modalità di aggancio dei consumatori, sfruttando leve idonee ad ingenerare nei consumatori l'interesse all'acquisto. In particolare, la prospettazione di prezzi particolarmente ribassati e convenienti è idonea a trarre in inganno i consumatori sulla economicità dell'acquisto mentre la presenza di falsi dati identificativi delle società è in grado di ingenerare una sicurezza circa la serietà e affidabilità dei venditori.

55. Da ultimo, si rammenta che per giurisprudenza costante e consolidata¹⁵, le pratiche commerciali ingannevoli o aggressive costituiscono un illecito di pericolo, con la conseguenza che deve essere effettuato un giudizio prognostico *ex ante*, avendo riguardo alla potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista, indipendentemente dal pregiudizio causato in concreto al comportamento dei destinatari, indotti ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

¹⁵ Consiglio di Stato sent. 2 dicembre 2019 n. 8227; sent. 27 febbraio 2020, n. 1428; sent. 10 agosto 2020 n. 7852; sent. 8 agosto 2022 n. 6996; sent. 7 ottobre 2022 n. 8614.

56. Come sopra indicato, pertanto la pratica commerciale ascrivibile rispettivamente e autonomamente a Tomorrowland e a Pet Clan nonché al loro socio e amministratore unico si articola in una serie di condotte consistenti (i) nella diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti *online* sui Siti, con specifico riferimento alla disponibilità e ai tempi di consegna dei beni, e (ii) nell'adozione di modalità scorrette del processo di vendita *online* con particolare riguardo all'immediato addebito di pagamento anche a fronte dell'indisponibilità dei prodotti e, comunque, alla loro mancata consegna.

I profili di ingannevolezza e di aggressività della condotta

57. L'insieme di tali comportamenti, complessivamente considerati, integra una pratica commerciale scorretta unica - posta in essere tramite, rispettivamente, il sito "Bancodellasalute" e il sito "Officinalia" - connotata da elementi di ingannevolezza e aggressività, ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 nonché 24 e 25 del Codice del consumo. I comportamenti in esame, sono risultati contrari alla diligenza professionale e idonei a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, inducendoli, pertanto, ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento immediato di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso; la mancata consegna dei prodotti e gli ostacoli frapposti alle richieste di rimborso hanno, inoltre, realizzato una pratica aggressiva pregiudizievole per i consumatori.

58. Dalle risultanze istruttorie è, infatti, emerso che - rispettivamente - le società Tomorrowland, Pet Clan e il socio e amministratore unico di ciascuna di esse, nell'ambito delle offerte pubblicate sui rispettivi siti *web* e, dunque, nella fase prodromica alla scelta d'acquisto *online* dei consumatori, hanno fornito informazioni in merito ai tempi di consegna dei prodotti commercializzati che, nella realtà, si sono rivelate non attendibili e, dunque, decettive, nella misura in cui prospettavano la possibilità di acquistare *online* determinati prodotti che, tuttavia, non erano presenti nel magazzino delle Società tanto da determinare la mancata consegna degli stessi.

59. Una corretta e puntuale informazione sull'effettiva disponibilità dei prodotti risulta essenziale ai fini di una decisione d'acquisto pienamente consapevole, in grado di garantire ai consumatori un'autentica libertà di scelta, consentendo loro di ponderare adeguatamente l'opportunità di acquistare prodotti di cui le società non avevano, o non erano certe di avere, l'immediata disponibilità materiale o, al contrario, di rivolgersi ad altro professionista.

60. In realtà, le informazioni fornite - nei rispettivi siti *web* - da Tomorrowland e da Pet Clan sui tempi di consegna a domicilio dei prodotti venduti *online* si sono rivelate false, come dimostrato dalle risultanze istruttorie relative alle numerose segnalazioni che attestano l'assoluto mancato rispetto delle tempistiche e la mancata consegna dei prodotti, anche dopo molti mesi dall'acquisto *online* e dal contestuale pagamento; in ragione di ciò diversi consumatori sono infatti stati indotti e/o costretti a chiedere il recesso/annullamento dell'ordine, senza ottenere alcun rimborso dell'importo versato al momento dell'ordine *online*. Rileva, in proposito, il mancato invio da parte dei professionisti di documentazione che attesti l'avvenuto rimborso ai consumatori di quanto pagato per l'acquisto dei prodotti mai consegnati.

Il processo di vendita online

61. Inoltre, dalla documentazione agli atti del procedimento, è emersa l'adozione da parte delle società di modalità scorrette di gestione del processo di vendita *online*, con specifico riguardo alla prospettazione di prezzi scontati e particolarmente convenienti. Si tratta di un elemento di aggancio

importante considerato che il prezzo è uno degli aspetti che incidono sulla decisione di acquisto del consumatore. L'immediato addebito di pagamento dei prodotti acquistati dai consumatori, al momento dell'ordine *online*, pur essendo i Professionisti consapevoli della indisponibilità dei prodotti e delle difficoltà nella consegna degli stessi, integra una condotta particolarmente grave, in evidente violazione dei principi generali di correttezza e di buona fede nel settore dell'*e-commerce*.

62. Dette condotte trovano pieno riscontro, nelle numerose segnalazioni dei consumatori che hanno lamentato la mancata consegna dei prodotti pagati anticipatamente e l'omesso rimborso del corrispettivo pagato anche a fronte di reclami e richieste di rimborso inviate ai professionisti.

63. Tomorrowland ha inoltre prospettato nel sito di Bancodellasalute.it la qualifica di "farmacia". Si tratta di un'informazione rilevante per i consumatori in quanto la stessa attesta la presenza di specifica autorizzazione all'esercizio di detta attività e qualifica il venditore come affidabile e dotato di elevata professionalità. In realtà, il titolo di farmacista risulterebbe in capo solo all'amministratore di fatto della società, sulla base della scrittura privata depositata in atti. Tale atto, per la sua natura strettamente privatistica, risulta avere valore solo tra le parti tra le quali è stata sottoscritta ai fini della ripartizione interna di responsabilità ma risulta priva di valore, ai fini di riconoscere e attribuire un titolo autorizzatorio di natura pubblicistica nell'esercizio di un'attività professionale in capo a un soggetto diverso dal titolare. Infatti, la persona fisica avente il titolo di farmacista, nell'arco temporale di riferimento, per sua stessa ammissione, non compariva nella gestione dell'attività e, di conseguenza, non poteva vantare e qualificare l'attività svolta come "farmacia".

64. In conclusione, l'ingannevolezza delle informazioni fornite, rispettivamente, dai siti web delle due società in esame, nel delicato momento dell'aggancio pubblicitario, in merito alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti offerti *online*, risulta senz'altro idonea a falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori e influenzarne le rispettive decisioni di natura commerciale, inducendoli ad acquistare - a prezzi fortemente ribassati - i prodotti venduti *online* dai Professionista sulla base dell'aspettativa di tempi di consegna rapidi o, comunque, facendo affidamento sul rispetto dei tempi prospettati.

65. In sostanza, ciò che emerge dall'istruttoria è che i Professionisti hanno offerto in vendita *online* prodotti, anche non disponibili, addebitando immediatamente il relativo prezzo, senza poi consegnarli. Tale *modus operandi* assume connotati di particolare gravità ove si consideri che, in tal modo, viene sottratta ai consumatori la disponibilità di risorse economiche, anche di notevole entità e per un periodo di tempo indefinito, che avrebbero potuto consentire, tra l'altro, l'acquisto del prodotto presso altro fornitore; i Professionisti si assicurano, dunque, immediatamente l'incasso del pagamento e trasferiscono sui consumatori il rischio di non riuscire a evadere l'ordine d'acquisto *online* e fornire il prodotto, così limitando considerevolmente la loro libertà di comportamento e ostacolando l'esercizio dei loro diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere il contratto, di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro operatore commerciale.

66. Le complessive modalità di gestione del processo di vendita *online* adottate dai Professionisti risultano dunque scorrette e ingannevoli, ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto idonee a incidere sensibilmente, mediante la prospettazione di informazioni non veritiere, sulla libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti offerti *online*, inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbero preso, dal momento che comportano il prelievo immediato dell'importo, al momento dell'ordine *online*, per poi dare luogo alla mancata consegna *tout court* del bene acquistato.

La fase successiva all'acquisto

67. Con riferimento alla fase successiva all'acquisto, i Professionisti hanno realizzato - rispettivamente - una serie di condotte che si sostanziano nella mancata consegna dei prodotti venduti *online*, nell'omissione di informazioni relative allo stato di spedizione degli ordini, nell'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza *post-vendita* e nell'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori. Tali comportamenti, complessivamente considerati, costituiscono una pratica commerciale scorretta con caratteri di aggressività, posta in essere in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti venduti, nonché a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti, il diritto di risolvere un contratto e ottenere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, oppure di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro Professionista, nonché il diritto di ricevere il rimborso di quanto pagato con un'adeguata assistenza *post-vendita*.

68. Le risultanze istruttorie danno conto di numerose omesse consegne dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori, anche a distanza di mesi dal relativo ordine *online*. In tale contesto, le segnalazioni dei consumatori attestano un atteggiamento dilatorio e ostruzionistico dei Professionisti che, a fronte delle richieste di informazioni dei clienti circa lo stato di spedizione dell'ordine e i vari solleciti inviati, omettevano del tutto di rispondere e si rendevano irreperibili.

69. Il mancato adempimento della prestazione principale, relativa alla consegna secondo i termini prospettati del prodotto venduto *online*, risulta connotato da profili di aggressività, nella misura in cui i consumatori, nonostante l'avvenuto pagamento del prezzo, sono privati della disponibilità dei beni acquistati *online* o della possibilità di fruirne in tempi congrui, subendo in tal modo un indebito condizionamento suscettibile anche di impedire loro di acquistare i medesimi prodotti presso altri operatori, ovvero di impiegare per altri scopi le somme corrisposte a titolo di corrispettivo e incassate dai Professionisti.

70. Sulla base della documentazione acquisita agli atti, risulta confermata anche la condotta scorretta consistente nell'ostacolo all'esercizio del diritto di recesso e di rimborso da parte dei consumatori a seguito della mancata consegna dei prodotti acquistati *online*. A tale proposito, assumono in primo luogo rilievo le descritte criticità insite nelle procedure di recesso e rimborso, nonché le riscontrate difficoltà di contatto del professionista. Infatti, un ulteriore ostacolo suscettibile di incidere sulla possibilità per i consumatori di esercitare il diritto di recesso e di richiedere il rimborso dell'importo pagato è rappresentato dall'impossibilità di rintracciare i Professionisti. Assumono rilievo le citazioni sui siti *web* delle due società di indirizzi falsi, di recapiti telefonici e di posta elettronica non funzionanti. Quanto alle modalità di contatto ai fini dell'assistenza *post-vendita*, è, infatti, risultato come i riferimenti telefonici e gli indirizzi *e-mail* presenti sui siti fossero inutilizzabili, dal momento che nessun operatore rispondeva alle chiamate o alle *e-mail* dei clienti, costringendo invero i consumatori a svariati e infruttuosi tentativi di comunicazione.

71. L'attuazione da parte dei Professionisti, nella fase successiva alla conclusione del contratto di acquisto *online*, di un complesso di condotte dilatorie e ostruzionistiche risulta confermata da diverse segnalazioni dei consumatori che hanno lamentato l'impedimento al contatto con le società nonché

l'omesso rimborso a fronte delle relative richieste e dei molteplici solleciti inoltrati ai Professionisti, dopo aver riscontrato la mancata consegna dei prodotti acquistati e regolarmente pagati.

72. La mancata o inadeguata prestazione dei servizi di assistenza *post-vendita* da parte delle società, così come sopra descritti, configura, dunque, una condotta aggressiva, in quanto suscettibile di condizionare indebitamente il comportamento dei consumatori nella misura in cui appare complessivamente finalizzata a porre in essere una serie di ostacoli di carattere non contrattuale rispetto alla possibilità per questi ultimi di esercitare i propri diritti.

73. L'insieme dei suddetti comportamenti relativi al momento di esecuzione del contratto di acquisto e di assistenza dei consumatori integra, dunque, rispettivamente, per ciascuna delle due società che gestivano i predetti Siti di vendite *online* una violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto suscettibili di condizionare indebitamente il comportamento dei consumatori, che si trovano in una posizione di marcata debolezza, in ragione anche delle asimmetrie informative che caratterizzano lo strumento utilizzato per la conclusione del contratto di acquisto, e hanno effettivamente risentito di notevoli disagi sia dalla mancata consegna dei prodotti sia dall'omesso rimborso del prezzo di acquisto corrisposto al momento dell'ordine, senza riuscire a ottenere dai professionisti i dovuti servizi di assistenza *post-vendita*.

74. Ai fini della sussistenza della condotta complessiva sopra descritta rileva altresì il mancato assolvimento dell'incombente istruttorio dell'onere della prova, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 5, del Codice del consumo da parte dei Professionisti, i quali - tramite il sig. Luca Rubens Rizzo - hanno inviato taluni documenti, del tutto insufficienti ed inconfidenti con le richieste formulate in tale sede. In particolare, risultano mancati i dati circa i reclami ricevuti, le richieste di rimborso pervenute e quelle riconosciute ai consumatori con i relativi tempi di rimborso degli importi.

75. I Professionisti hanno, altresì, violato gli obblighi informativi precontrattuali, previsti in caso di conclusione di contratti a distanza dall'articolo 49, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, del Codice del consumo, con particolare riguardo all'omissione, dei recapiti e dei sistemi di contatto per poter presentare reclamo. Al riguardo, si osserva che per assolvere a tale obbligo non è sufficiente che nel sito siano presenti indirizzi e recapiti telefonici; è necessario che tali recapiti siano reali, effettivi e funzionanti per consentire al consumatore di presentare efficacemente un reclamo e risolvere facilmente disguidi o disservizi *post-vendita*.

76. Nell'ambito dei contratti a distanza, all'articolo 61 del Codice del consumo, per la consegna dei prodotti acquistati, è disposto un preciso termine - trenta giorni - entro il quale tale consegna deve avvenire. I Professionisti hanno con chiara evidenza violato tale obbligo stante il mancato rispetto del termine stabilito *ex lege*, non consegnando i prodotti acquistati e pagati dai consumatori.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

77. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo - così come recentemente modificato dall'art. 1, comma 7, del Decreto Legislativo 7 marzo n. 26 - 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 e anche delle condizioni economiche e patrimoniali del Professionista. Ai fini del presente procedimento, tuttavia, la predetta modifica normativa non rileva, posto che la pratica commerciale

scorretta accertata, rispettivamente per ciascuna delle due società e il relativo socio ed amministratore unico, risulta cessata prima dell'entrata in vigore del richiamato D. Lgs. n. 26/2023.

78. 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.

Quantificazione della sanzione per Tomorrowland S.r.l.

79. Riguardo alle infrazioni poste in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e da Tomorrowland S.r.l., nel valutare la gravità delle violazioni si tiene conto dei seguenti elementi: *i)* la specificità del settore dell'e-commerce, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online*; *ii)* il mezzo impiegato per veicolare le offerte commerciali, ossia il sito *internet* del Professionista <https://www.bancodellasalute.it/>, strumento suscettibile di raggiungere rapidamente un elevato numero di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; *iii)* l'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori, in ragione della natura dei beni offerti, connotati da un rilevante prezzo di acquisto¹⁶.

80. Ai fini della valutazione in termini di gravità della fattispecie, rilevano altresì la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali afferiscono a una fase molto delicata del rapporto di consumo, quella del primo contatto pubblicitario in cui si verifica l'effetto di "aggancio" del consumatore sulla base della prospettazione delle caratteristiche dell'offerta commerciale, e sono anche connotate da un significativo grado di offensività in ragione delle modalità scorrette e insidiose del complessivo processo di acquisto *online*, atteso l'immediato addebito del pagamento al momento dell'ordine di acquisto e l'annullamento degli ordini a causa della mancata/ritardata consegna.

81. Rilevano, altresì, la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali concernono un'importante fase del rapporto di consumo, che si sostanzia nell'esecuzione del contratto di compravendita *online* e nella prestazione del servizio di assistenza *post-vendita* dei consumatori, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione del mancato rispetto e/o dell'ostacolo all'esercizio dei principali diritti dei consumatori nella decisiva fase successiva all'acquisto a distanza, relativamente alla consegna del bene nei tempi previsti, alle informazioni sullo stato della spedizione dei prodotti, al recesso/risoluzione del contratto di acquisto, al rimborso nei tempi e con le modalità previste dalla disciplina contrattuale e dalla legge

82. Per quanto riguarda la durata della violazione costituita dall'insieme delle complesse e articolate condotte commerciali sopra descritte, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e da Tomorrowland S.r.l., almeno dal mese di luglio 2022 ed è cessata il 9 marzo 2023, data della sopravvenuta chiusura del sito *internet* www.bancodellasalute.it, attivo e operante sino a tale data.

¹⁶ La documentazione depositata dal sig. Luca Rubens Rizzo, relativa al numero di ordini spediti, evidenzia prezzi medi che si oscillano intorno ai 100€ a ordine; risulta, inoltre - per difetto trattandosi di documentazione che appare incompleta - che nel periodo ivi indicato (nov. 2022-gen. 2023) vi sono stati più di 1.300 ordini. Si tratta dell'unico dato economico versato in atti, stante il mancato invio da parte dei Professionisti dei documenti contabili in loro possesso, sebbene richiesti in corso di istruttoria. Anche la banca dati di Infocamere non contiene bilanci o altri documenti contabili delle società.

83. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile, in solido, al sig. Luca Rubens Rizzo e Tomorrowland S.r.l. nella misura di 100.000 € (centomila euro).

84. Tale sanzione risulta pienamente proporzionata in considerazione della gravità della condotta posta in essere dai Professionisti, nonché funzionale a garantire alla sanzione il suo necessario carattere di deterrenza, generale e specifica, tenuto anche conto del massimo edittale applicabile al caso di specie, pari a 5.000.000 euro.

Quantificazione della sanzione per Pet Clan S.r.l.

85. Riguardo alle infrazioni poste in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e da Pet Clan S.r.l. nel valutare la gravità delle violazioni si tiene conto dei seguenti elementi: *i)* la specificità del settore dell'*e-commerce*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online*; *ii)* il mezzo impiegato per veicolare le offerte commerciali, ossia i siti *internet* dei Professionisti, strumento suscettibile di raggiungere rapidamente un elevato numero di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; *iii)* l'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori, in ragione della natura dei beni offerti, connotati da un elevato prezzo di acquisto¹⁷.

86. Ai fini della valutazione in termini di gravità della fattispecie, rilevano altresì la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali afferiscono a una fase molto delicata del rapporto di consumo, quella del primo contatto pubblicitario in cui si verifica l'effetto di "aggancio" del consumatore sulla base della prospettazione delle caratteristiche dell'offerta commerciale, e sono anche connotate da un significativo grado di offensività in ragione delle modalità scorrette e insidiose del complessivo processo di acquisto *online*, atteso l'immediato addebito del pagamento al momento dell'ordine di acquisto e la successiva mancata consegna.

87. Rilevano, altresì, la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali concernono un'importante fase del rapporto di consumo, che si sostanzia nell'esecuzione del contratto di compravendita *online* e nella prestazione del servizio di assistenza *post-vendita* dei consumatori, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione del mancato rispetto e/o dell'ostacolo all'esercizio dei principali diritti dei consumatori nella decisiva fase successiva all'acquisto a distanza, relativamente alla consegna del bene nei tempi previsti, al recesso/risoluzione del contratto di acquisto, al rimborso nei tempi e con le modalità previste dalla disciplina contrattuale e dalla legge.

88. Per quanto riguarda la durata della violazione costituita dall'insieme delle complesse e articolate condotte commerciali sopra descritte, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere dai professionisti almeno dal mese di gennaio 2023 (data di inizio attività della società) ed è cessata il 9 marzo 2023, data della sopravvenuta chiusura del sito *internet* www.officinalia.com, attivo e operante sino a tale data.

¹⁷ La documentazione depositata dal sig. Luca Rubens Rizzo, relativa al numero di ordini spediti, evidenzia prezzi medi che si oscillano intorno ai 100€ a ordine; risulta, inoltre - per difetto trattandosi di documentazione che appare incompleta - che nel periodo ivi indicato (nov. 2022-gen. 2023) vi sono stati più di 1.300 ordini. Si tratta dell'unico dato economico versato in atti stante il mancato invio da parte dei Professionisti dei documenti contabili in loro possesso. Anche la banca dati di Infocamere non contiene bilanci o altri documenti contabili delle società.

89. Sulla base di tali elementi si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile, in solido, a Luca Rubens Rizzo e Pet Clan S.r.l. nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

90. Tale sanzione risulta pienamente proporzionata in considerazione della gravità della condotta posta in essere dai Professionisti, nonché funzionale a garantire alla sanzione il suo necessario carattere di deterrenza, generale e specifica, tenuto anche conto del massimo edittale applicabile al caso di specie, pari a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale posta in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e Tomorrowland S.r.l. risulta scorretta e aggressiva ai sensi degli articoli 20, 21, 22 nonché 24 e 25, 49, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, e 61 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa la disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, nonché in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, attraverso l'immediato addebito sulla loro carta di credito del corrispettivo degli ordini *online*, inducendoli per tale via ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso. Inoltre, la condotta realizzata dai citati professionisti risulta idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, nonché a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti e di ricevere informazioni sullo stato della spedizione dei prodotti, il diritto di ottenere un'adeguata assistenza *post-vendita*, di risolvere il contratto di acquisto e riscuotere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, oppure il diritto di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista.

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale posta in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e Pet Clan S.r.l. risulta scorretta e aggressiva ai sensi degli articoli 20, 21, 22 nonché 24 e 25, 49, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, e 61 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa la disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, nonché in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, attraverso l'immediato addebito sulla loro carta di credito del corrispettivo degli ordini *online*, inducendoli per tale via ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso. Inoltre la condotta realizzata dai citati professionisti risulta idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, nonché ad ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti e di ricevere informazioni sullo stato della spedizione dei prodotti, il diritto di ottenere un'adeguata assistenza *post-vendita*, di risolvere il contratto di acquisto e riscuotere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, oppure il diritto di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista

DELIBERA

a) che la pratica commerciale posta in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e dalla società Tomorrowland S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta e aggressiva, ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25, 49, comma 1, lettere b), c) e d), e 61 del Codice del consumo e ne vieta la diffusione e la reiterazione;

b) che la pratica commerciale, posta in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e dalla società Pet Clan S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta e aggressiva, ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25, 49, comma 1, lettere b), c) e d), e 61 del Codice del consumo e ne vieta la diffusione e la reiterazione;

c) di irrogare, in solido, al sig. Luca Rubens Rizzo e alla società Tomorrowland S.r.l., per la violazione di cui al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);

d) di irrogare, in solido, al sig. Luca Rubens Rizzo e alla società Pet Clan S.r.l., per la violazione di cui al punto b) una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate 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 SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXXIII- N. 29 - 2023

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Angela D'Auria, Valerio Ruocco, Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione gestione documentale, protocollo e servizi
statistici
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <https://www.agcm.it>

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
