



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXIII - n. 37

**Publicato sul sito www.agcm.it
2 ottobre 2023**

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
1866 - ACCORDI TRA FONDERIE	
<i>Provvedimento n. 30773</i>	<i>5</i>
OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	11
C12546 - LOTTOMATICA/RICREATIVO B	
<i>Provvedimento n. 30789</i>	<i>11</i>
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	22
AS1913 - TRENORD-BANDO DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DEL MATERIALE ROTABILE FERROVIARIO	22
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	28
PS12441 - IREN-MODIFICHE UNILATERALI DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA	
<i>Provvedimento n. 30785</i>	<i>28</i>
PS12459 - HERA COMM-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA	
<i>Provvedimento n. 30786</i>	<i>37</i>
PS12468 - ENGIE ITALIA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA	
<i>Provvedimento n. 30787</i>	<i>47</i>
PS12483 - ADBLUE/CITROEN	
<i>Provvedimento n. 30788</i>	<i>57</i>

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

1866 - ACCORDI TRA FONDERIE

Provvedimento n. 30773

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 settembre 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 dell'Unione europea del 16 dicembre 2002;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la segnalazione pervenuta il 3 aprile 2023 attraverso la piattaforma di *whistleblowing* dell'Autorità e le successive integrazioni;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. C2MAC Group S.p.A. (di seguito, "C2MAC") è una società attiva, anche tramite diverse società di cui risulta azionista unico¹, nella produzione e nella vendita di fusioni in ghisa e altri metalli, nella lavorazione degli stessi per conto proprio e di terzi e nella costruzione e vendita di attrezzature connesse a tali attività. Nel 2021, il fatturato mondiale consolidato di C2MAC è stato pari a circa 124,5 milioni di euro.

2. Fonderia Corrà S.p.A. (di seguito, "Fonderia Corrà") è una società attiva nella produzione e commercio di getti in ghisa, di metalli, di leghe metalliche in genere e di ogni altra attività affine. Nel 2022, il fatturato mondiale di Fonderia Corrà è stato pari a circa 145 milioni di euro.

3. Fonderie Orazio e Fortunato De Riccardis S.r.l. (di seguito, "Fonderie De Riccardis") è una società attiva nella fusione e nello stampaggio industriale di metalli ferrosi e non ferrosi e nelle riparazioni meccaniche in genere. Nel 2021, il fatturato mondiale di Fonderie De Riccardis è stato pari a circa 17,6 milioni di euro.

4. Fonderie Guido Glisenti S.p.A. (di seguito, "Fonderie Glisenti") è una società attiva nella fusione di ghisa e di metalli e leghe ferrosi e non ferrosi e nella lavorazione meccanica, trattamento termico e analisi qualitativa di metalli e leghe ferrosi e non ferrosi. Nel 2022, il fatturato mondiale consolidato di Fonderie Glisenti è stato pari a circa 144,2 milioni di euro.

¹ In particolare, il gruppo è composto dalle società Perucchini S.p.A., Fonderia Scaranello S.r.l., Tecnomeccanica S.r.l., Nuova Torneria Zanotti S.r.l. e Fondmatic Hydraulics Machining S.r.l..

5. Lead Time S.p.A. (di seguito, “Lead Time”) è una società, interamente controllata da Fonderie Guido Glisenti S.p.A., attiva nella fusione di ghisa e di metalli e leghe ferrosi e non ferrosi, nonché nella lavorazione meccanica, trattamento termico e analisi qualitativa di metalli e leghe ferrosi e non ferrosi. Nel 2022, il fatturato di Lead Time è stato pari a circa 68 milioni di euro.
6. Pilenga Baldassarre Foundry S.r.l. (di seguito, “Pilenga Foundry”) è una società interamente partecipata da E.F. Group S.p.A. ed è attiva nella fusione, lavorazione di metalli, vendita di prodotti di fusione, sbavatura e verniciatura per conto terzi, nonché produzione di anime in sabbia e resina per conto terzi. Nel 2022, il fatturato di Pilenga Foundry è stato pari a circa 36 milioni di euro.
7. Fonderie Mora Gavardo S.p.A. (di seguito, “FMG”) è una società interamente partecipata da Camozzi Group S.p.A. ed è attiva nella fusione di ghisa, bronzo alluminio e lavorazioni accessorie. Nel 2022, il fatturato di FMG è stato pari a circa 56 milioni di euro.

II. IL FATTO

a. Le condotte segnalate

8. Il 3 aprile 2023 è pervenuta, attraverso la piattaforma di *whistleblowing* dell’Autorità, una segnalazione anonima, successivamente integrata più volte (da ultimo il 4 settembre 2023), avente a oggetto un presunto coordinamento tra C2MAC, Fonderia Corrà, Fonderie De Riccardis, Fonderie Glisenti, Lead Time, Pilenga Foundry e FMG, alcune delle principali fonderie attive in Italia nella produzione di getti di ghisa utilizzati nel settore dei veicoli industriali, *automotive*, macchine movimento terra e settore agricolo. A detta del segnalante (di seguito anche “*whistleblower*”), dipendente di un’impresa acquirente, nel corso dei primi mesi del 2023 le citate fonderie avrebbero richiesto aumenti, contestuali e allineati, dei prezzi praticati a partire dal primo aprile 2023².
9. In particolare, il *whistleblower* riferisce che, benché le variazioni dei prezzi di listino dei getti di ghisa da applicare per il secondo trimestre 2023 fossero già state concordate con il cliente, le fonderie segnalate avrebbero “*improvvisamente ed inspiegabilmente*”³ richiesto alla società presso cui lavora il segnalante un aumento di 80-100 euro/tonnellata dei propri listini⁴, adducendo come giustificazione un generico riferimento all’inflazione e all’innalzamento dei tassi di interesse ovvero l’aumento di alcune componenti delle voci di costo⁵.
10. Secondo il *whistleblower*, in realtà, l’allineamento delle condotte commerciali delle fonderie segnalate sarebbe slegato da un effettivo aumento dei costi, come risulterebbe dall’esame degli indici elaborati dall’associazione di categoria delle fonderie italiane, Assofond, a cui aderiscono tutte le società segnalate⁶.
11. Inoltre, a detta del denunciante, i suddetti incrementi non sarebbero stati richiesti da operatori attivi in altri Paesi europei (come Germania e Francia) e interverrebbero in un momento di

² Cfr. doc. 1-doc. 7.

³ Cfr. doc. 1.

⁴ Solo nel caso di Pilenga Foundry, il segnalante riferisce di una richiesta di valore inferiore, che tuttavia si inserirebbe in un contesto di aumenti più alti dei concorrenti nel corso degli anni precedenti (cfr. doc. 4).

⁵ Cfr. doc. 2, doc. 7.

⁶ Cfr. doc. 3, doc. 7.

sostanziale saturazione della capacità produttiva delle fonderie, per cui sarebbe di fatto estremamente difficile non accettare gli aumenti comunicati e rivolgersi ad altri fornitori⁷.

b. La produzione di getti in ghisa in Italia

12. Le fonderie realizzano prodotti metallici, detti getti o fusioni, di forma, dimensioni e caratteristiche chimico-fisiche ben definite. Dalle informazioni acquisite⁸ emerge che i getti sono realizzati nella maggior parte dei casi su disegno del committente e non si prestano quindi, tranne alcune eccezioni⁹, a quotazioni come prodotti *standard* a catalogo o *commodity*¹⁰. In base alle informazioni fornite dal segnalante¹¹ risulta che il modello, o disegno, a partire dal quale vengono prodotti i getti è fornito alle fonderie dalla (e rimane di proprietà della) società cliente. Inoltre, la produzione di ogni modello richiede un'attrezzatura *ad hoc* che può essere costruita dalle fonderie oppure fornita da imprese denominate "modellisti". Ciò implica che anche laddove un'impresa cliente volesse cambiare fornitore, i costi da sostenere per l'acquisto di tale attrezzatura o, alternativamente, per l'eventuale adattamento di quella già esistente sarebbero particolarmente significativi.

13. Le fonderie possono essere in primo luogo distinte sulla base della lega metallica di cui è composto il prodotto finale, che può essere ferrosa (ghisa e acciaio) o non ferrosa (alluminio, zinco e leghe di rame) a seconda della quantità di minerale ferroso al suo interno. A loro volta, le fonderie di metalli ferrosi si suddividono sulla base dello specifico metallo di cui è composto il prodotto finito (ad esempio, ghisa o acciaio) e, all'interno delle fonderie di ghisa¹², se producono getti di ghisa grigia (lamellare) o sferoidale (nodulare)¹³.

14. In una fonderia di getti il metallo fuso viene colato direttamente in forme in sabbia o stampi metallici che riproducono in negativo la geometria del pezzo che si vuole realizzare. Una volta raffreddato, il getto viene estratto dalla forma o dallo stampo e sottoposto a delle operazioni di finitura. I getti possono essere forniti al cliente grezzi, come risultanti dal processo di fonderia, o lavorati.

15. Secondo l'Associazione Europea delle Fonderie¹⁴ (di seguito, "CAEF"), in Italia, nel 2021, risultavano attive 136 fonderie di ghisa. In base ai dati ISTAT, il settore presenta una dimensione decisamente rilevante in termini sia di fatturato che di occupazione, pari rispettivamente a 1.280.137 migliaia di euro e 6.473 unità nel 2020. Come si legge in alcuni *press release* di Assofond¹⁵, tali

⁷ Cfr. doc. 1, doc. 2, doc. 3, doc. 6, doc. 7.

⁸ Cfr. Guida alla Lettura degli Indicatori Assofond.

⁹ In alcuni casi le fonderie producono getti a catalogo direttamente vendibili al consumatore finale: è il caso, ad esempio, di radiatori, griglie, chiusini stradali, arredo urbano, articoli di fumisteria e pentolame.

¹⁰ La quotazione delle fusioni dipende in larga misura dalla geometria del pezzo, dal contenuto di anime (parte della forma necessaria per ottenere le cavità all'interno del getto), dalla dimensione e dalla qualità.

¹¹ Doc. 6, doc. 7.

¹² La ghisa è una lega ottenuta dall'unione di ferro e carbonio (in una percentuale che va dal 2,14% al 6,67%).

¹³ Queste due tipologie richiedono un *input* principale della produzione parzialmente differente, e cioè ghisa in pani ematite (ghisa grigia) o per sferoidale (ghisa sferoidale).

¹⁴ Cfr. il report "*The European Foundry Industry in 2021*" (di seguito anche CAEF (2021)).

¹⁵ Ciò avrebbe permesso, comunque, di salvaguardare "almeno parzialmente" i margini delle fonderie. Cfr. <https://www.assofond.it/en/-/assofond-bene-il-secondo-trimestre-delle-fonderie-ma-i-costi-di-energia-elettrica-330-e-gas->

variabili, in flessione tra il 2019 e il 2020 in corrispondenza dello scoppio della pandemia da SARS-CoV-2, hanno registrato un aumento nel 2021. Anche la capacità produttiva utilizzata è aumentata dal 65% (2020) all'81% (2021). Nel corso del 2022, la guerra in Ucraina e il conseguente incremento dei prezzi dell'energia elettrica e del gas naturale hanno portato a un aumento del fatturato dovuto al ribaltamento sui clienti dei maggiori costi di produzione, a fronte di una sostanziale tenuta della domanda. Secondo Assofond, tale ribaltamento è stato, tuttavia, meno che proporzionale rispetto all'aumento dei costi di produzione.

16. In tale contesto, le fonderie parti del procedimento presentano un fatturato decisamente più elevato rispetto a quello medio delle fonderie di ghisa pari a circa 11 milioni di euro.

17. Un'analisi dei volumi di ghisa prodotti in Italia (CAEF, 2021) mostra come la ghisa grigia sia preponderante in termini di volume prodotto (612,2 migliaia di tonnellate), pari a circa i due terzi della produzione totale. I settori di domanda che più hanno assorbito la produzione nel 2021 sono stati quelli degli "impianti e macchinari di ingegneria" e dell'"industria dei veicoli"¹⁶. In base a quanto riferito dal segnalante¹⁷, le fonderie segnalate sarebbero attive soprattutto nella produzione dei getti di ghisa per veicoli industriali, mentre la produzione di getti per il settore *automotive* sarebbe solamente marginale.

III. VALUTAZIONI

a. Il settore interessato e il mercato rilevante

18. Le condotte oggetto del procedimento, consistenti nell'aumento coordinato dei prezzi di listino praticati dalle fonderie parti del procedimento, interessano il settore economico della produzione dei getti di ghisa. Dal lato dell'offerta, in tale settore sono presenti numerose imprese di diverse dimensioni: le società parti del procedimento risultano essere tra i principali operatori italiani.

19. 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 offensività¹⁸.

20. Nel caso di specie, in via di prima approssimazione, il mercato merceologico può essere circoscritto alla produzione dei getti di ghisa (grigia e sferoidale). Dal punto di vista geografico, il mercato interessato sembra avere una dimensione quantomeno nazionale in considerazione dell'ambito di attività delle imprese interessate.

380-sono-insostenibili e <https://www.assofond.it/en/-/assofond-nel-terzo-trimestre-crescono-ancora-i-costi-di-produzione-delle-fonderie-italiane>.

¹⁶ Il settore di domanda *impianti e macchinari di ingegneria* ha assorbito rispettivamente 328 e 164,4 migliaia di tonnellate di ghisa grigia e sferoidale, mentre l'*industria dei veicoli* 186 e 109,6. Gli altri settori sono quello dei *tubi a pressione e raccordi*, *edilizia e beni domestici* e *stampi e fondi per lingottiere*.

¹⁷ Cfr. doc. 2, doc. 7.

¹⁸ Cfr. Consiglio di Stato, sez. VI, sentenza del 3 giugno 2014, n. 2837 e, da ultimo, Consiglio di Stato, sez. VI, sentenza del 15 aprile 2021, n. 3566.

b. La condotta

21. Le condotte segnalate permettono di ipotizzare un'intesa restrittiva della concorrenza tra le fonderie C2MAC, Fonderia Corrà, Fonderie De Riccardis, Fonderie Glisenti, Lead Time, Pilenga Foundry e FMG, avente a oggetto il coordinamento degli aumenti dei prezzi di listino dei getti di ghisa da applicare ai propri clienti nel medesimo arco temporale.

22. Come risulta dalla documentazione agli atti, le fonderie in questione avrebbero comunicato alla società di cui il segnalante è dipendente analoghi aumenti dei prezzi di listino dei getti di ghisa, senza che tale variazione fosse giustificata da corrispettivi aumenti dei costi. Ciò in un contesto in cui sembra essere difficile per i clienti rifiutare gli aumenti prospettati, stante l'attuale maggiore utilizzo della capacità produttiva da parte delle fonderie e comunque i rilevanti costi connessi a un eventuale cambiamento di fornitore.

23. L'intesa sembra risalire almeno ai primi mesi del 2023, periodo in cui sarebbero state inviate al segnalante le comunicazioni degli aumenti coordinati. Tuttavia, non si può escludere che la condotta illecita ipotizzata sia stata posta in essere anche in precedenza.

c. Il pregiudizio al commercio intraeuropeo

24. Il concetto di pregiudizio al commercio intraeuropeo deve essere interpretato tenendo conto dell'influenza, diretta o indiretta, reale o potenziale, sui flussi commerciali tra gli Stati membri¹⁹.

25. In considerazione del fatto che la condotta contestata potrebbe estendersi su tutto il territorio nazionale e dell'apertura verso l'estero del mercato interessato, l'intesa ipotizzata appare idonea, laddove accertata, a pregiudicare il commercio tra Stati membri ed è, pertanto, suscettibile di integrare una violazione dell'articolo 101 del TFUE.

26. In conclusione, l'insieme degli elementi agli atti consente di ipotizzare l'esistenza di una possibile intesa restrittiva della concorrenza tra le Parti in violazione dell'articolo 101 del TFUE.

RITENUTO, pertanto, che le condotte sopra descritte, poste in essere dalle società C2MAC Group S.p.A., Fonderia Corrà S.p.A., Fonderie Orazio e Fortunato De Riccardis S.r.l., Fonderie Guido Glisenti S.p.A., Lead Time S.p.A., Pilenga Baldassarre Foundry S.r.l. e Fonderie Mora Gavardo S.p.A., siano suscettibili di configurare un'intesa restrittiva della concorrenza in violazione dell'articolo 101, paragrafo 1, del TFUE;

DELIBERA

a) di avviare l'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/1990, nei confronti delle società C2MAC Group S.p.A., Fonderia Corrà S.p.A., Fonderie Orazio e Fortunato De Riccardis S.r.l., Fonderie Guido Glisenti S.p.A., Lead Time S.p.A., Pilenga Baldassarre Foundry S.r.l. e Fonderie Mora Gavardo S.p.A., per accertare l'esistenza di violazioni dell'art. 101, paragrafo 1, del TFUE;

b) di fissare il 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 delegate, del diritto di essere sentiti, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Cartelli,

¹⁹ Cfr. Comunicazione della Commissione 2004/C101/07, Linee direttrici sulla nozione di pregiudizio al commercio tra Stati membri di cui agli articoli 81 e 82 del Trattato [ora artt. 101 e 102 del TFUE], GUCE C 101/81 del 27 aprile 2004.

Leniency e Whistleblowing di questa Autorità almeno quindici giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Maria Luisa Cirrincione;

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 dicembre 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

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12546 - LOTTOMATICA/RICREATIVO B

Provvedimento n. 30789

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 settembre 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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 della società Lottomatica S.p.A., pervenuta in data 31 maggio 2023;

VISTA la richiesta di informazioni ai sensi dell'articolo 16-*bis* della legge n. 287/1990, inviata in data 15 giugno 2023, con conseguente interruzione dei termini ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTE le informazioni aggiuntive inviate dalla società Lottomatica S.p.A., pervenute in data 10 luglio 2023;

VISTA l'ulteriore richiesta di informazioni ai sensi dell'articolo 16-*bis* della legge n. 287/1990, inviata in data 3 agosto 2023, con conseguente nuova interruzione dei termini ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTE le nuove informazioni aggiuntive inviate dalla società Lottomatica S.p.A., pervenute in data 25 agosto 2023;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Lottomatica S.p.A. (di seguito, "Lottomatica"), precedentemente denominata Gamenet Group S.p.A.¹, è la società a capo dell'omonimo gruppo attivo nell'esercizio del gioco lecito mediante la raccolta da apparecchi da intrattenimento e divertimento (*Amusement with Prizes* "AWP" e *Videolotteries* "VLT"), nonché mediante la raccolta da scommesse, da giochi *online* (*i.e.*, casinò, *poker*, bingo, giochi di abilità) e da lotterie, sulla base di concessioni rilasciate dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (di seguito, "ADM"). Lottomatica, inoltre, opera nel mercato a monte della produzione, sviluppo e fornitura di giochi e servizi di scommesse e di lotterie, a seguito

¹ A seguito dell'acquisizione di Lottomatica Scommesse S.r.l. e Lottomatica Videolot Rete S.p.A. da parte dell'allora Gamenet Group S.p.A., che ha segnato la nascita dell'attuale gruppo Lottomatica - si è proceduto a una riorganizzazione delle attività del gruppo relative alle scommesse e ai giochi *online* che ha comportato: (i) la fusione per incorporazione (con effetto dal 1° giugno 2022) di Lottomatica Scommesse S.r.l. in Goldbet S.p.A. - l'altra società del gruppo che detiene le concessioni dell'ADM per la gestione dei servizi di scommesse e giochi *online* - e (ii) la conseguente ridenominazione di quest'ultima in GBO Italy S.p.A..

dell'acquisizione del 60% del capitale sociale di Giocaonline S.r.l. (di seguito, "Giocaonline")², che sviluppa e produce giochi da casinò e giochi di abilità (ma non giochi di *poker*) che poi fornisce a numerosi concessionari dell'attività di raccolta da giochi *online* in Italia. Infine, Lottomatica gestisce sale da gioco e VLT di sua proprietà.

Lottomatica è indirettamente controllata da alcuni fondi di investimento gestiti da società collegate ad Apollo Management L.P. (di seguito, "Apollo")³ che fa capo ad Apollo Global Management Inc., *leader* nella gestione di investimenti alternativi a livello mondiale. Lottomatica, è l'unica società tra quelle controllate dai fondi Apollo a essere attiva nel mercato della raccolta di giochi e scommesse in Italia.

Lottomatica, nel corso del 2022, ha realizzato, interamente in Italia, un fatturato consolidato di circa [1-2]* miliardi di euro⁴. Apollo, nel corso del 2022, ha realizzato un fatturato complessivo a livello mondiale di circa [100-200] miliardi di euro, di cui circa [20-30] miliardi di euro realizzati in Europa e circa [4-5] miliardi di euro in Italia.

2. Ricreativo B S.p.A. (di seguito, "Ricreativo B") è una società costituita nel 2004 e attiva: *i*) nel noleggio e nella gestione di apparecchi da intrattenimento per bar, sale VLT, sale giochi e locali pubblici; *ii*) nella gestione di esercizi con il *brand* "Macao", sale destinate al gioco lecito e collegate ad agenzie di accettazione giochi pubblici; *iii*) nella consulenza e fornitura di apparecchi per la creazione di sale destinate al gioco lecito. Ricreativo B opera anche nella raccolta da scommesse, limitatamente al canale fisico, nella qualità di concessionario, sulla base di apposita concessione rilasciata da ADM. Il capitale sociale di Ricreativo B è detenuto, per il [60-65%], da GMI19 S.r.l. (di seguito, "GMI"), per il [35-40%] da una persona fisica e, per la parte restante, da altre due persone fisiche con una quota ciascuna del [1-5%]. Nel corso del 2022, la Società ha realizzato, interamente in Italia, un fatturato a livello mondiale di circa [32-100] milioni di euro⁵.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione notificata (di seguito anche l'"operazione") consiste nell'acquisizione da parte di Lottomatica, attraverso la controllata GGM S.p.A. (di seguito, "GGM"), dell'intero capitale sociale di Ricreativo B.

4. L'operazione prevede un patto parasociale concluso tra Lottomatica, GMI e la persona fisica che detiene la quota di capitale maggiore di Ricreativo B, in cui viene stabilito un obbligo di non concorrenza in forza del quale GMI e la predetta persona fisica si impegnano, per sé e per i soggetti su cui esercitano il controllo ai sensi dell'articolo 2359 c.c., ad astenersi dall'intraprendere o proseguire, direttamente o indirettamente, attività di qualsiasi natura a favore di o con concorrenti

² Si è trattato di un'operazione sottosoglia che non è stata notificata all'Autorità ai sensi dell'articolo 16, comma 1, della legge n. 287/1990.

³ Con il termine "Apollo" si fa riferimento, infatti, ad Apollo Management L.P., alle sue società collegate e ai fondi di investimento gestiti dalle sue società collegate.

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

⁴ Bilancio consolidato relativo all'anno 2022.

⁵ Bilancio d'esercizio relativo all'anno 2022.

nel territorio italiano fino alla fine del terzo anno successivo alla cessazione della qualifica di socio diretto o indiretto di GGM o, se antecedente, fino alla fine del terzo anno successivo alla data di scioglimento del rapporto sociale, diretto o indiretto, di Lottomatica nei confronti di GGM.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

5. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di un'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) 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 euro⁶.

6. Per quel che concerne il patto di non concorrenza sopra descritto, si rappresenta che esso costituisce una restrizione direttamente connessa e necessaria alla realizzazione dell'operazione, in quanto strettamente funzionale alla salvaguardia del valore della società acquisita, a condizione che esso sia limitato merceologicamente ai servizi offerti dalle imprese acquisite e che abbia una durata non eccedente il periodo di due anni⁷.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

7. L'operazione comunicata concerne l'acquisizione, da parte di Lottomatica, società concessionaria nella raccolta da apparecchi da intrattenimento e divertimento (apparecchi AWP e VLT) e nella raccolta da scommesse, da giochi *online* e da lotterie, nonché attiva nella produzione, sviluppo e fornitura di giochi e servizi di scommesse e di lotterie e nella gestione di sale da gioco, di Ricreativo B, società attiva prevalentemente nella gestione di sale da gioco⁸, oltre che concessionaria per la raccolta da scommesse nel canale fisico.

8. A seguito della comunicazione della presente operazione, al fine di disporre di un quadro conoscitivo idoneo alla sua valutazione, l'Autorità ha acquisito informazioni, oltre che da Lottomatica, anche dall'ADM⁹ e da alcuni operatori attivi nella raccolta da apparecchi AWP e VLT e da scommesse nel canale fisico (in particolare, i concessionari di queste tipologie di gioco presenti nelle sale gestite da Ricreativo B).

⁶ Cfr. provvedimento dell'Autorità n. 30507 del 14 marzo 2023 "Rivalutazione soglie fatturato ex art 16, comma 1, della legge n. 287/1990", in Bollettino n. 12/2023.

⁷ Si veda al riguardo la "Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni" (2005/C 56/03), pubblicata in GUCE del 5 marzo 2005, paragrafi 18 e ss..

⁸ La società è, altresì, attiva nel noleggio e gestione di apparecchi da intrattenimento per bar, sale VLT, sale giochi e locali pubblici e nella consulenza e fornitura di apparecchi per la creazione di sale destinate al gioco lecito.

⁹ Cfr. audizione del 7 settembre 2023.

IV.1 I mercati interessati

A) L'attività di raccolta da apparecchi da intrattenimento e divertimento

9. Sotto il profilo merceologico, l'Autorità, nei suoi precedenti¹⁰, ha individuato il mercato della raccolta da apparecchi da intrattenimento e divertimento, comprendente i seguenti apparecchi:

a. AWP (*Amusement with Prizes*, articolo 110, comma 6, lettera a), del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, T.U.L.P.S.¹¹) – Apparecchi che erogano vincite in denaro, costituiti da un *cabinet* e da una scheda di gioco installata all'interno che interagisce col sistema del concessionario attraverso un "punto di accesso"¹²;

b. VLT (*Videolotteries*, articolo 110, comma 6, lettera b), del T.U.L.P.S.) – Apparecchi connessi ad un sistema di gioco centrale e privi di scheda di gioco al loro interno (evoluzione tecnologica delle tradizionali AWP); il gioco e l'esito della giocata si sviluppa sul sistema centrale e successivamente viene visualizzato sullo schermo dell'apparecchio VLT¹³.

10. L'attività di raccolta tramite apparecchi di tipo AWP e VLT è subordinata al rilascio di una concessione nazionale e attualmente il numero di concessionari è pari a undici¹⁴, le cui concessioni sono attualmente in regime di *prorogatio* dal 2022 e scadranno il 31 dicembre 2024, salvo nuove proroghe¹⁵. Ogni concessionario è titolare di un certo numero di diritti concessori, attribuiti tramite gara, i quali definiscono il numero di apparecchi che possono essere installati dal concessionario sul territorio italiano¹⁶.

¹⁰ Cfr. provvedimento dell'Autorità n. 29652 del 4 maggio 2021 relativo al caso C12371 - *Gamenet Group/Lottomatica Videolot Rete-Lottomatica Scommesse*, in Bollettino n. 21/2021.

¹¹ Regio Decreto 18 giugno 1931, n. 773.

¹² Gli apparecchi AWP possono essere installati in tutti gli esercizi commerciali individuati dall'ADM: agenzie scommesse ippiche; agenzie scommesse sportive; negozi di gioco Bersani e Giorgetti; sale bingo; sale dedicate; sale gioco; punti di gioco sportivo; punti di gioco ippico; rivendite di tabacchi; ricevitorie del lotto; bar ed esercizio assimilabile; edicole; altro esercizio commerciale o pubblico, circoli privati ed altre aree aperte al pubblico; stabilimenti balneari e alberghi o esercizi assimilabili.

¹³ Gli apparecchi VLT possono essere installati esclusivamente nelle sale bingo, nelle agenzie per l'esercizio delle scommesse su eventi sportivi, diversi dalle corse dei cavalli, e su eventi non sportivi, nelle agenzie di scommesse ippiche, nei negozi di gioco ippici e sportivi, nelle sale giochi e infine nelle sale dedicate esclusivamente al gioco con apparecchi di cui all'articolo 110, comma 6, del T.U.L.P.S. (articolo 9 del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 22 gennaio 2010).

¹⁴ Snaitech S.p.A., Global Starnet Ltd, Sisal Entertainment S.p.A., HBG Gaming S.r.l., Codere Italia S.p.A., Cirsa Italia S.p.A., NTS Network S.p.A., Admiral Gaming Network S.r.l., NetWin Italia S.p.A., Gamenet Group S.p.A. e Lottomatica Videolot Rete S.p.A. (questi ultimi due concessionari sono oggi presenti nel gruppo Lottomatica).

¹⁵ Questa ultima proroga prevista dall'articolo 1, comma 124, lettera b), della legge 29 dicembre 2022, n. 197, segue, infatti, altre proroghe: una prima proroga che aveva portato il precedente termine di scadenza (fissato al marzo 2022) al 29 giugno 2023 e che era stata attivata grazie all'articolo 4, comma 2, dell'atto di convenzione per il rapporto di concessione sottoscritto dai concessionari.

¹⁶ Fino al 1° gennaio 2016, la disciplina di settore non prevedeva un tetto al numero di apparecchi AWP attivabili da ciascun concessionario (a seguito di nulla osta all'esercizio, c.d. NOE) da ciascun concessionario, mentre le VLT attivabili da ciascun concessionario potevano variare da un minimo del 7% a un massimo del 14% rispetto al totale dei nulla osta complessivi per AWP rilasciati al concessionario. La legge di stabilità 2016 (legge n. 208/2005), ha tuttavia, disposto che, a decorrere dal 1° gennaio 2016, è precluso il rilascio di nuovi NOE per AWP, se non per la sostituzione di apparecchi già in esercizio e che il numero di apparecchi AWP deve essere ridotto in misura proporzionale, non inferiore al 30%, rispetto al numero di apparecchi attivi al 31 dicembre 2015 (pari a 378.000), riferibili a ciascun concessionario. La legge di stabilità 2016 ha, quindi: i) introdotto un tetto massimo al numero NOE per apparecchi AWP; ii) introdotto, di fatto, anche un tetto massimo al numero di NOE per apparecchi VLT; iii) previsto la significativa riduzione del numero dei NOE per AWP (attualmente gli apparecchi AWP sono pari a 265.000).

11. Inoltre, sono previsti massimali in punto di numero di apparecchi AWP o VLT installabili all'interno di uno stesso punto vendita in ragione della superficie disponibile e della categoria merceologica di riferimento¹⁷. All'interno di una stessa sala gli apparecchi VLT possono essere collegati alla rete telematica di un unico concessionario.

12. Sebbene il numero di apparecchi AWP sia nettamente superiore rispetto a quello degli apparecchi VLT, anche in ragione della più recente introduzione sul mercato di questi ultimi (attualmente, gli apparecchi AWP rappresentano circa l'82% degli apparecchi in circolazione¹⁸), in termini di raccolta in valore, i due segmenti appaiono sostanzialmente confrontabili¹⁹.

13. La filiera di gioco, presenta un diverso numero di soggetti coinvolti nel caso di apparecchi AWP e VLT:

(a) nel primo caso la filiera vede coinvolti: *i*) i concessionari titolari di un certo numero di diritti associati a singoli apparecchi; *ii*) i gestori (che possono essere anche proprietari degli apparecchi AWP installati presso i punti vendita), che si occupano per conto del concessionario dell'installazione e della manutenzione degli apparecchi presso i punti vendita fisici indiretti (nonché delle attività di raccolta delle somme dovute all'Erario e della remunerazione, per conto del concessionario, del titolare del punto vendita, trattenendo la propria parte di compenso); *iii*) gli esercenti, cioè i soggetti che gestiscono i punti vendita generalisti, dove sono ubicati gli apparecchi collegati alla rete del concessionario;

(b) nel secondo caso, la filiera vede coinvolti solo: *i*) i concessionari, titolari di un certo numero di diritti concessori associati ai singoli apparecchi VLT e *ii*) i gestori di sale VLT, che sono titolari della licenza *ex* articolo 88 T.U.L.P.S. necessaria per l'installazione di tale tipologia di apparecchi.

14. Gli apparecchi AWP, quindi, possono essere di proprietà dei concessionari o di gestori indipendenti, che effettuano la scelta del concessionario a cui rivolgersi e degli esercenti dei locali in cui collocare gli apparecchi. Nel caso degli apparecchi VLT, essi sono di proprietà dei concessionari o messi a disposizione dai produttori e anche le sale VLT fanno capo allo stesso concessionario o eventualmente a un gestore di sala con il quale il concessionario stipula un contratto.

¹⁷ A fronte di quanto previsto dalla legge 13 dicembre 2010, n. 220 (legge di stabilità 2011), il decreto direttoriale AAMS, protocollo n. 2011/30011/giochi/UD, del 27 luglio 2011 ha individuato i nuovi criteri per la determinazione dei limiti numerico quantitativi da applicarsi ai fini del contingentamento degli apparecchi da divertimento e intrattenimento di cui all'articolo 110, comma 6, lettera *a*) e *b*) del T.U.L.P.S. (AWP e VLT), all'interno delle tipologie di esercizi commerciali in cui è ammessa la raccolta del gioco attraverso tali apparecchi. Sussiste innanzitutto una condizione minima di installabilità: trattasi della riserva di una superficie minima di ingombro pari ad almeno 2 mq per ogni singolo apparecchio AWP, da applicarsi in tutte le tipologie di esercizi autorizzati; tale superficie minima di ingombro è, pertanto, da considerare come l'area effettiva nella quale è compreso l'apparecchio e lo spazio antistante necessario ad un corretto accesso al gioco. Inoltre, vige un numero di apparecchi installabili, sia AWP che VLT, che è da calcolarsi in considerazione della tipologia di punto di vendita e delle dimensioni di questo. Ad esempio, le aree indicate dove possono essere ubicati gli apparecchi VLT devono avere una superficie pari o superiore ai 50 mq e il rapporto tra la superficie della sala e il numero di apparecchi videoterminali deve essere il seguente:

- da 50 a 100 mq sarà possibile installare sino a 30 VLT;
- da 101 a 300 mq sarà possibile installare sino a 70 VLT;
- oltre i 300 mq sarà possibile installare sino a 150 VLT.

¹⁸ Il numero attuale di apparecchi AWP è di 265.000 e il numero attuale di VLT è, invece, di 61.757.

¹⁹ Nel 2022, infatti, gli apparecchi AWP hanno avuto una raccolta pari a 17,4 miliardi e gli apparecchi VLT pari a 16,3 miliardi.

15. Sotto il profilo geografico, il mercato in esame allo stato risulta di dimensione nazionale²⁰, in quanto non appaiono esservi differenze significative nelle condizioni di offerta dei servizi agli utenti finali a livello locale, anche in considerazione dell'elevato livello di regolamentazione che caratterizza l'offerta di tale mercato.

B) L'attività di raccolta da scommesse

16. Sotto il profilo merceologico, in linea con i precedenti dell'Autorità²¹, il mercato della raccolta da scommesse comprende sia le agenzie fisiche sia l'online²² e, in via principale, le seguenti tipologie di scommesse²³:

a. Sport (*sports betting*) - Giochi che associano una vincita alla corretta predizione del risultato di un evento sportivo;

b. Virtual (*virtual betting*) - Giochi che associano una vincita alla corretta predizione del risultato di un evento sportivo che viene simulato dal *provider* del gioco;

c. Ippica (*horse racing betting*) - Giochi che associano una vincita alla corretta predizione del risultato di un evento associato alle corse di cavalli.

17. L'attività di raccolta da scommesse è subordinata al rilascio di una concessione da parte dell'ADM a seguito di una procedura di gara aperta e attualmente le concessioni rilasciate sono 211 (di cui 90 nel canale *online*)²⁴, tali concessioni sono attualmente in regime di *prorogatio* dal 2012 e scadranno il 31 dicembre 2024, salvo nuove proroghe²⁵. Sono necessarie due concessioni distinte a seconda che l'attività di scommesse venga esercitata presso punti di vendita fisici (c.d. offerta *retail* di scommesse) o *online*. Per quanto riguarda il canale fisico, i punti vendita possono essere di proprietà degli stessi concessionari o, il più delle volte, di soggetti terzi convenzionati con i concessionari.

18. Sotto il profilo geografico, il mercato in esame appare presentare una dimensione nazionale. Le informazioni acquisite, infatti, hanno indicato come il confronto concorrenziale si espliciti sostanzialmente su base nazionale sia in considerazione dell'omogeneità delle condizioni di offerta - in termini di quote, gamma e tipologie di eventi - sia in considerazione della rilevanza acquisita dall'offerta *online* nella raccolta da scommesse.

²⁰ Cfr. C12371- *Gamenet Group/Lottomatica Videolot Rete-Lottomatica Scommesse*, cit..

²¹ Cfr. C12371- *Gamenet Group/Lottomatica Videolot Rete-Lottomatica Scommesse*, cit..

²² La raccolta da scommesse realizzata sul canale *online* incide oramai per oltre la metà del valore complessivo, a testimonianza del gradimento dei giocatori a effettuare le scommesse direttamente dai propri dispositivi mobili piuttosto che recarsi nei punti vendita della rete fisica. Dal lato dell'offerta, è emerso che tutti i principali operatori attivi nel canale fisico sono attivi anche nel canale *online*, e che non esistono sostanziali elementi di differenziazione tra le scommesse offerte attraverso i due canali in termini di gamma di eventi offerti e di quote.

²³ In relazione ad una eventuale ulteriore segmentazione del mercato a seconda della tipologia di eventi (sportive, ippiche e virtuali), allo stato le evidenze fanno propendere per una definizione del mercato che le includa tutte, dal momento che gli utenti scommettono in genere indistintamente su diverse tipologie di eventi.

²⁴ Più precisamente, risultano: per il canale fisico, 66 concessionari e 121 concessioni + 30/32 ippodromi; per il canale *online*, 84 concessionari e 90 concessioni.

²⁵ Più precisamente, l'articolo 1, comma 124, lettera c), della legge 29 dicembre 2022, n. 197 ha previsto per le scommesse canale fisico una proroga (estesa anche al canale *online*) delle attuali concessioni fino al 31 dicembre 2024.

C) L'attività di gestione delle sale da gioco

19. L'attività di gestione delle sale da gioco riveste un particolare rilievo per i concessionari, nella misura in cui la possibilità di disporre di sale situate in centri con maggiore densità abitativa o in aree più ricche del paese consente di sfruttare al meglio i diritti concessori associati ai propri apparecchi AWP e VLT o alla raccolta di scommesse fisiche. Analogamente, i gestori di sale da gioco con livelli elevati della raccolta possono godere di un maggiore potere contrattuale nei confronti dei concessionari nella definizione delle condizioni commerciali oltre che di maggiori entrate derivanti dall'aggio calcolato generalmente in percentuale sulla raccolta.

20. La possibilità di aprire nuove sale da gioco, tuttavia, è soggetta ai vincoli fissati da normative regionali e comunali, attualmente differenti nel territorio nazionale, in termini di ubicazione dei punti di gioco e, più precisamente, sulla distanza minima che devono rispettare da determinati luoghi di aggregazione, i c.d. luoghi sensibili (ad es. luoghi di culto, scuole, ospedali, case di riposo); vincoli, peraltro, oggetto di periodica revisione, che possono rendere poco appetibile l'apertura di nuovi esercizi^{26,27}.

21. Al riguardo, si consideri che le Regioni, in quanto competenti in via concorrente con lo Stato in materia di salute pubblica, hanno legiferato in modo disomogeneo sul posizionamento dei punti di gioco, sul loro distanziamento dai luoghi sensibili e hanno introdotto elementi di principio sugli orari di apertura; a ciò deve aggiungersi che, nel tempo, molti Comuni hanno adottato nell'ambito dei propri strumenti di pianificazione urbanistico-territoriale misure differenziate in merito alla localizzazione delle sale da gioco (identificando anche altri luoghi sensibili) e provvedimenti limitativi in ordine agli orari di apertura, attraverso specifici regolamenti e ordinanze, ulteriori rispetto alle stesse normative regionali di riferimento²⁸.

22. Sotto il profilo geografico, l'attività di gestione delle sale appare quindi presentare dimensioni geografiche locali, legate alle citate normative regionali e comunali. In prima approssimazione, possono essere definiti mercati geografici comunali; tuttavia, non si esclude che tali mercati, in relazione alle specificità territoriali e normative delle aree in cui sono ubicate le sale da gioco, possano presentare dimensioni maggiori o minori.

IV.2 Gli effetti dell'operazione

23. Nel mercato nazionale della raccolta da apparecchi da intrattenimento e divertimento AWP e VLT, l'operazione non comporta alcuna sovrapposizione orizzontale in quanto in tale mercato Ricreativo B non è presente.

²⁶ Si tenga conto che in alcune Regioni, ad esempio l'Emilia Romagna e la Toscana, tali vincoli risultano essere non solo stringenti ma con effetto addirittura "retroattivo": si pensi, ad esempio, all'ipotesi che venga a crearsi un luogo sensibile successivamente al posizionamento della sala, questa sala avrà l'obbligo entro un periodo di tempo determinato dall'individuazione del (nuovo) luogo sensibile a spostarsi in altra sede.

²⁷ Vi sono studi secondo i quali alcuni centri avrebbero il 98% del centro urbano non elegibile per il posizionamento di sale da gioco.

²⁸ Per quanto concerne l'eterogeneità e mutevolezza della normativa regionale e comunale, vale osservare che il Consiglio di Stato si è espresso con alcuni pareri sugli atti di gara delle concessioni relative alle scommesse fisiche (che presentano problematiche identiche a quelle riscontrabili in relazione alle concessioni degli apparecchi AWP e VLT), sollevando interrogativi sulla possibilità di organizzare gare nazionali con normative regionali e comunali diverse nel territorio nazionale.

24. Nel mercato nazionale della raccolta da scommesse, l'operazione in esame comporta una modesta sovrapposizione orizzontale in quanto Ricreativo B opera nel mercato della raccolta da scommesse solo con riferimento al canale fisico e alternativamente:

(a) sulla base dei diritti correlati a proprie concessioni (in questi casi Ricreativo B è sia concessionario che gestore/esercitante); o

(b) sulla base di diritti collegati a concessioni di terzi (solo gestore/esercitante).

25. La stima delle quote di mercato (comprendenti sia il canale fisico sia il canale *online*) detenute, a livello nazionale, nel 2022, per il gruppo Lottomatica (comprensivo di Betflag S.p.A.)²⁹ è pari al [20-25%] e per Ricreativo B pari al [<1%]. Pertanto la quota *post merger* sarà pari al [20-25%].

26. Tale quota, anche in considerazione del modesto incremento determinato dall'operazione, non appare pregiudizievole per la concorrenza, in quanto vi sono altri operatori con quote di mercato rilevanti, come ad esempio Flutter Entertainment plc/Sisal S.p.A.³⁰ (con il [10-15%]), Snaitech S.p.A. (con il [10-15%]), Bet365 Group Ltd (con il [10-15%]), e a seguire i concorrenti: Entain Plc³¹ e SKS365 Malta Ltd³².

27. Con riguardo agli effetti verticali determinati dall'acquisizione da parte di Lottomatica delle sale da gioco gestite da Ricreativo B, si osserva che Ricreativo B gestisce 18 sale, di cui 13 con il *brand* "Macao", destinate, per lo più, al gioco VLT, ma dove sono presenti anche apparecchi AWP e terminali per le scommesse (questi ultimi però solo in una decina di sale). In 3 di queste sale il concessionario VLT è del gruppo Lottomatica, in tutte le altre sono presenti altri concessionari, taluni di primaria importanza. I concessionari degli apparecchi AWP presenti nelle diverse sale coincidono con quelli degli apparecchi VLT.

Per quanto concerne le scommesse, ove il concessionario presente non è Ricreativo B, tendenzialmente risulta essere il medesimo presente con gli apparecchi AWP e VLT, in quanto generalmente quest'ultimo è anche titolare di questa tipologia di concessioni.

28. In particolare, tali sale sono presenti nelle seguenti Regioni: Abruzzo, Emilia-Romagna, Lombardia, Toscana e Veneto e, nello specifico, nei seguenti 17 Comuni: Altopascio (LU), Bagnolo San Vito (MN), Bussolengo (VR)³³, Campi Bisenzio (FI), Carrara (MS), Castelnovo Ne' Monti (RE), Coriano (RN), Fidenza (PR), Finale Emilia (MO), Gattatico (RE), Mirandola (MO), Montesilvano (PE), Nonantola (MO), Parma (PR), Portoferraio (LI), Reggio nell'Emilia (RE), Vezzano sul Crostolo (RE).

29. Nei suddetti Comuni, ad eccezione di Carrara - dove Lottomatica è presente con 4 sale, di cui 1 diretta, ma sono presenti altri concessionari per un totale di 5 sale e Ricreativo B detiene una sola

²⁹ Cfr. provvedimento n. 30405 del 6 dicembre 2022 relativo al caso C12505 - *Lottomatica/Betflag*, in Bollettino n. 46/2022. Al gruppo Lottomatica, poi, fanno riferimento i seguenti marchi: "Better", "Goldbet" e "Intralot" e "Betflag" e i seguenti siti *web*: www.lottomatica.it, www.goldbet.it e www.betflag.it.

³⁰ Cfr. provvedimento n. 30251 del 19 luglio 2022 relativo al caso C12465 - *Flutter Entertainment/Sisal*, in Bollettino n. 30/2022.

³¹ A Entain Plc fanno riferimento i seguenti marchi e siti *web*: "Eurobet", "Bwin", "Gioco Digitale" e "Party Poker".

³² A SKS365 Malta Ltd fa riferimento il marchio e sito *web* "PlanetWin365".

³³ La sala di Ricreativo B in questo Comune non è ancora però operativa.

sala in cui sono presenti apparecchi collegati ad un concessionario di apparecchi AWP e VLP³⁴ diverso da quelli del gruppo Lottomatica - Lottomatica non detiene sale dirette (*i.e.* sale nelle quali la figura del concessionario coincide con quella del gestore/esercente), per cui l'operazione, determinerà sostanzialmente il subentro di Lottomatica nella gestione delle sale di Ricreativo B. Inoltre, in questi Comuni sono presenti anche sale riferibili a concessionari terzi concorrenti del gruppo Lottomatica.

30. Con specifico riferimento agli apparecchi AWP e VLT, giova evidenziare che in tutte le sale di Ricreativo B in cui il concessionario VLT non è del gruppo Lottomatica, quest'ultima non potrà sostituirsi ad esso nello svolgimento di tale attività, (ovvero installare i propri apparecchi VLT) se non nelle seguenti ipotesi: *i)* a scadenza (che coincide con la durata della concessione) del contratto tra gestore della sala VLT e il concessionario terzo, *ii)* se il gestore ha possibilità di recedere da questo contratto prima della scadenza, quindi attraverso risoluzione consensuale con il pagamento di eventuali penali o meno. Inoltre, spetta ad ADM autorizzare il cambio di concessionario in relazione agli apparecchi VLT presenti nella sala VLT, in quanto l'esercizio di tali sale VLT è sempre sotto il regime autorizzativo e di controllo di ADM. Anche con riguardo agli apparecchi AWP, la sostituzione di apparecchi del gruppo Lottomatica agli apparecchi dei concessionari oggi presenti nelle sale di Ricreativo B, se in linea teorica appare possibile, sulla base delle informazioni acquisite risulta del tutto improbabile.

31. Infatti, sulla base della documentazione agli atti e, in particolare, dei contratti sottoscritti da Ricreativo B con i concessionari terzi, emerge l'impossibilità/difficoltà ovvero la non convenienza a recedere dai contratti *de quibus* da parte di Ricreativo B. Ciò in quanto, in linea generale, i suddetti contratti o non prevedono il recesso o, nei casi in cui è ammesso, esistono delle penali e/o sussistono circostanze di natura non economica che non ne rendono conveniente l'esercizio³⁵.

32. Non appare, quindi, possibile, allo stato, immaginare un effetto di *foreclosure* a livello locale ai danni dei concessionari di apparecchi AWP e VLT concorrenti del gruppo Lottomatica presenti nelle sale di Ricreativo B.

33. Va inoltre considerato che l'offerta di giochi dei vari concessionari è del tutto simile, anche perché il *pay out* (la percentuale di vincita) non varia tra i concessionari, in quanto tutti si attestano al minimo previsto per legge, che attualmente, a seguito di numerose riduzioni intercorse nel tempo, corrisponde al 65% per gli apparecchi AWP e all'83% per gli apparecchi VLT.

34. Con specifico riferimento alle scommesse, come sopra evidenziato, delle sopra citate 18 sale, una decina di sale di Ricreativo B sono caratterizzate dalla presenza, oltre di apparecchi AWP e VLT, di terminali per l'accettazione di scommesse, in cui il concessionario è quasi sempre Ricreativo B; solo in tre casi risulta essere presente un diverso concessionario di scommesse e, in due di questi, il concessionario coincide con quello degli apparecchi AWP e VLT ivi presenti.

35. Pertanto, possibili effetti verticali si hanno solo con riferimento alle 3 suddette sale, in cui il concessionario scommesse non è Ricreativo B, *i.e.* nei Comuni di Altopascio, Nonantola e Parma,

³⁴ La sala di Carrara di Ricreativo B è, infatti, una sala dedicata agli apparecchi VLT, ove sono presenti anche apparecchi AWP, ma non sono presenti terminali per le scommesse.

³⁵ Ciò appare fugare possibili preoccupazioni emerse anche da parte di alcuni concessionari presenti nelle sale gestite da Ricreativo B, che hanno rappresentato il rischio che potessero essere operate delle sostituzioni degli apparecchi AWP e/o VLT attualmente collegati alla loro rete telematica con apparecchi AWP e/o VLT collegati alla rete dei concessionari facenti capo a Lottomatica.

ove, dalla documentazione in atti, risulta che Lottomatica non detiene sale dirette, ma solo sale a conduzione indiretta: 1 ad Altopascio e Nonantola e 2 a Parma, per cui l'operazione, determinerà sostanzialmente il subentro di Lottomatica nella gestione di queste 3 sale di Ricreativo B. Inoltre, nei Comuni di Altopascio e Parma sono presenti anche sale riferibili a concessionari terzi concorrenti del gruppo Lottomatica.

36. Si tenga poi conto che, anche con riferimento a queste tre sale di Ricreativo B, valgono le considerazioni effettuate con riferimento agli apparecchi AWP e VLT, considerato soprattutto che in due di queste, quelle di Altopascio e Nonantola, il concessionario di scommesse presente è il medesimo degli apparecchi AWP e VLT e, quindi, è improbabile un posizionamento di terminali del gruppo Lottomatica al posto di quelli dei concessionari terzi e, conseguentemente un effetto di *foreclosure* a livello locale ai danni dei concessionari scommesse concorrenti del gruppo Lottomatica presenti in esse.

37. Nelle restanti sale, in cui il concessionario scommesse è Ricreativo B, dall'analisi dei dati forniti in merito alla raccolta da scommesse, emerge che solo in due, quelle dei Comuni di Mirandola e Reggio nell'Emilia, si verifica una sovrapposizione orizzontale. Tenuto conto del canale *online*, la quota *post merger* risulta, infatti, essere pari a [30-35%] per il Comune di Mirandola e pari a [30-35%] per il Comune di Reggio nell'Emilia.

Tuttavia deve rilevarsi che in questi Comuni sono presenti altri concessionari, oltre a Ricreativo B e al gruppo Lottomatica, che raccolgono scommesse, ovvero esistono alternative di mercato, peraltro, rappresentate da primari operatori³⁶.

38. Alla luce delle considerazioni che precedono, l'operazione in esame non appare suscettibile di determinare effetti pregiudizievoli per la concorrenza, non determinando modifiche sostanziali nei mercati interessati.

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 il patto di non concorrenza presente nel Patto parasociale può essere considerato accessorio alla presente operazione nei soli limiti merceologici e temporali sopra indicati e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove sussistano i presupposti, la suddetta clausola che si realizzi oltre tali limiti;

DELIBERA

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

³⁶ In particolare, con riferimento ai due suddetti Comuni, è emerso che:

- nel Comune di Mirandola sono presenti complessive 3 sale scommesse di cui una è di Ricreativo B, l'altra di GBO Italy S.p.A. (società del gruppo Lottomatica) e la terza è di Snaitech S.p.A., concessionario terzo concorrente di Ricreativo B e del gruppo Lottomatica;
- nel Comune di Reggio nell'Emilia sono presenti, invece, complessive 14 sale, di cui 2 sono di Ricreativo B, 6 di GBO Italy S.p.A. (società del gruppo Lottomatica) e 6 di concessionari terzi concorrenti di Ricreativo B e del gruppo Lottomatica (3 di Sisal S.p.A., 2 di Snaitech S.p.A. e 1 di OIA Services Limited).

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

AS1913 - TRENORD-BANDO DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DEL MATERIALE ROTABILE FERROVIARIO

Roma, 31 luglio 2023

Trenord S.r.l.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua riunione del 25 luglio 2023, ha deliberato di adottare un parere motivato, ai sensi dell'articolo 21-*bis* della legge 10 ottobre 1990, n. 287, sul bando di gara, pubblicato in G.U.R.I. il 28 giugno 2023, riguardante la procedura negoziata indetta da Trenord S.r.l., ai sensi dell'articolo 124 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (c.d. Codice dei contratti pubblici, di seguito anche "Codice"), volta alla stipulazione di un "*Accordo Quadro per il servizio di pulizia e sanificazione del materiale rotabile ferroviario, ambienti di lavoro, aree esterne ed attività di piccola manutenzione*".

Tale gara è stata indetta da Trenord S.r.l. a seguito dell'annullamento della gara precedentemente bandita, su cui l'Autorità, nella propria riunione del 30 maggio 2023, aveva deliberato di esprimere una segnalazione ai sensi dell'articolo 21 della legge n. 287/1990¹.

La procedura in questione è suddivisa in due Lotti ed è finalizzata alla stipula di due Accordi Quadro (uno per ciascun Lotto) per il servizio di pulizia e sanificazione del materiale rotabile ferroviario, ambienti di lavoro, aree esterne e attività di piccola manutenzione. Il valore totale dell'appalto è pari a 209.611.100,00. La durata degli accordi quadro è stimata in trentasei mesi con la facoltà per Trenord S.r.l. "*di esercitare due opzioni della durata di 12 mesi ciascuna*". I contratti applicativi saranno stipulati nel corso della vigenza dell'Accordo Quadro con una durata che sarà ricompresa nell'ambito della durata di quest'ultimo.

La procedura prevede che l'appalto sia aggiudicato all'offerta economicamente più vantaggiosa. A seguito dell'aggiudicazione, il servizio sarà svolto presso la sede della Committente.

Per quanto attiene specificamente ai requisiti di capacità professionale e tecnica, l'avviso di indizione della procedura negoziata rinvia alle condizioni di partecipazione previste nel disciplinare di gara, disponibile unitamente agli altri documenti di gara nel sito *internet* <http://acquisitionline.trenord.it>.

¹ AS1891 - Trenord – Bando di gara per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione del materiale rotabile ferroviario, in Bollettino n. 23/2023.

Il disciplinare di gara, in particolare, all'articolo IV.1.3.1), lettera e), prevede che l'operatore economico attesti "*di aver realizzato, nell'ultimo triennio antecedente la data di pubblicazione del bando, per attività oggetto di gara, in un unico contratto comprensivo di servizi di pulizia rotabili ferroviari, tranviari o metropolitani e dei relativi ambienti di lavoro per conto di Enti o società ferroviarie, non inferiore complessivamente a:*

- Per il Lotto 1: € 9.000.000,00 (euro novemilioni/00) in un anno nel triennio;
- Per il Lotto 2: € 11.000.000,00 (euro novemilioni/00) in un anno nel triennio" (enfasi in originale).

Prima di procedere all'indicazione dei motivi per cui l'Autorità ritiene che tale disposizione presenti profili di criticità da un punto di vista concorrenziale, si ritiene opportuno precisare che, nella citata segnalazione AS1891, l'Autorità aveva già rappresentato a Trenord S.r.l. l'effetto restrittivo della partecipazione alla procedura di selezione derivante dall'impropria assimilazione del concetto di "forniture analoghe" con quello di "forniture identiche". Nella segnalazione, inoltre, l'Autorità auspicava che la società in futuro attuasse tutte le misure necessarie ad assicurare un corretto svolgimento delle dinamiche concorrenziali nell'ambito delle procedure di affidamento del servizio in questione e invitava Trenord S.r.l. a comunicare, entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della segnalazione, le iniziative assunte con riguardo alle criticità concorrenziali evidenziate.

Con la nota pervenuta il 30 giugno 2023, la società Trenord S.r.l. ha comunicato di aver annullato la gara e di avere, altresì, indetto una nuova procedura di gara. Dall'analisi del nuovo disciplinare di gara, tuttavia, emerge che Trenord S.r.l. non ha tenuto conto delle osservazioni già espresse dall'Autorità per assicurare il corretto svolgimento delle dinamiche concorrenziali nell'ambito della procedura di affidamento in questione.

Ciò premesso, l'Autorità ritiene che l'articolo IV.1.3.1), lettera e), del Disciplinare di gara espliciti un'impropria assimilazione del concetto di "forniture analoghe" con quello di "forniture identiche" nella parte in cui richiede, ai fini della partecipazione alla gara in questione e della presentazione di un'offerta, che i concorrenti abbiano eseguito nel triennio di riferimento la fornitura di servizi di pulizia di rotabili ferroviari, tranviari o metropolitani e dei relativi ambienti di lavoro per conto di Enti o società ferroviarie.

Come precisato in una propria recente segnalazione², l'Autorità ritiene che tale previsione non sia in linea con gli insegnamenti della giurisprudenza amministrativa in materia di requisiti c.d. di carattere speciale e, in particolare, dei requisiti di capacità tecnica e professionale previsti dall'articolo 83 del D.Lgs. n. 50/2016 (applicabile *ratione temporis*), oggi riportati nell'articolo 100 del D.Lgs. n. 36/2023. Secondo il giudice amministrativo, infatti, la richiesta della prova di forniture pregresse aventi a oggetto beni e/o servizi analoghi a quelli oggetto della procedura di selezione è legittima nella misura in cui il "servizio/fornitura analogo/a" non è inteso come "servizio/fornitura identico/a", ma meramente simile³.

Inoltre, con riferimento alla richiesta di svolgimento di servizi similari, la giurisprudenza amministrativa è pacifica nel ritenere che la prova debba ritenersi soddisfatta ove il concorrente abbia dimostrato di aver espletato servizi rientranti nel medesimo settore imprenditoriale o

² Cfr. AS1885 - *Procedura aperta multilotto per la conclusione di accordi quadro per la rilevazione e la somministrazione dell'insulina*, in Bollettino n. 14/2023.

³ *Ex plurimis*, Consiglio di Stato, Sez. V, sentenze nn. 4729/2023, 7341/2021 e 2048/2021.

professionale al quale afferisce l'appalto, cosicché possa ritenersi che grazie a esso il concorrente abbia maturato la capacità di svolgere quest'ultimo⁴.

Pertanto, pur godendo di ampia discrezionalità⁵ e pur avendo il requisito di capacità tecnica e professionale lo scopo generale di “*garantire che gli operatori economici possiedano le risorse umane e tecniche e l'esperienza necessarie per eseguire l'appalto con adeguato standard di qualità*”⁶, alla stazione appaltante non è in ogni caso consentito escludere i concorrenti che non abbiano svolto esattamente tutte le attività rientranti nell'oggetto dell'appalto.

Dello stesso avviso è l'Autorità Nazionale Anticorruzione (di seguito, “ANAC”), secondo cui il concetto di “servizio analogo”, deve essere inteso non come identità, ma come mera similitudine tra le prestazioni richieste, “*tenendo conto che l'interesse pubblico sottostante non è certamente la creazione di una riserva a favore degli imprenditori già presenti sul mercato ma, al contrario, l'apertura del mercato attraverso l'ammissione alle gare di tutti i concorrenti per i quali si possa raggiungere un giudizio complessivo di affidabilità*”⁷.

Nella nota illustrativa al bando tipo n. 1/2017, l'ANAC ha, peraltro, stabilito che la stazione appaltante deve qualificare nel modo più preciso possibile i servizi/forniture che possono essere considerati/e “analoghi/e” a quelli oggetto di gara, considerata l'entità dell'appalto, la natura e la tipologia di servizi richiesti, nonché gli altri elementi caratterizzanti il servizio da svolgere, e nel rispetto dei principi generali di libera concorrenza, parità di trattamento e proporzionalità di cui all'articolo 30 del D.Lgs. n. 50/2016. Pertanto, è necessario che le stazioni appaltanti, nell'esercizio della discrezionalità tecnica che è loro propria, in relazione al caso concreto, bilancino adeguatamente l'esigenza di selezionare soggetti dotati di adeguata esperienza nello specifico settore di interesse con quella di garantire il più ampio confronto concorrenziale in gara.

Circa il tipo di valutazione da effettuare per comprendere se un/una servizio/fornitura è simile o analogo/a a quello/a oggetto della gara, l'ANAC ha specificato che non va considerata decisiva la natura del singolo servizio o della singola fornitura. Infatti, anche laddove un singolo servizio/fornitura non possa considerarsi pienamente “analogo/a” a quello/a oggetto della gara, la valutazione che deve compiere la stazione appaltante non può che essere di tipo complessivo. Ciò in quanto la sommatoria di tutti i servizi o forniture dichiarate può ragionevolmente essere considerata quale indice di idoneità tecnica alla corretta esecuzione dell'appalto e di affidabilità.

Una diversa interpretazione della nozione di “servizi/forniture analoghi/e” determinerebbe, invero, la creazione di un vantaggio competitivo a favore delle imprese già fornitrici della stazione

⁴ Cfr. Consiglio di Stato, Sez. V, sentenza n. 5944/2017; Sez. IV, sentenze nn. 695/2016 e 1122/2015.

⁵ Cfr. delibere ANAC n. 294 del 21 giugno 2022 e n. 830 del 27 luglio 2017 dove si afferma che “*i bandi di gara possono prevedere requisiti di capacità particolarmente rigorosi, purché non siano discriminanti e abnormi rispetto alle regole proprie del settore e parametrati all'oggetto complessivo del contratto di appalto, giacché rientra nella discrezionalità dell'amministrazione aggiudicatrice la possibilità di fissare requisiti di partecipazione a una singola gara anche molto rigorosi e superiori a quelli previsti dalla legge*”.

⁶ Cfr. articolo 83, comma 6, D.Lgs. n. 50/2016. Cfr., altresì, Tar Lazio, Roma, Sez. II, sentenza n. 8327/2018. Anche a livello unionale la direttiva 2014/24/UE prevede, con riferimento alle capacità tecniche e professionali, che “*le amministrazioni aggiudicatrici possono imporre requisiti per garantire che gli operatori economici possiedano le risorse umane e tecniche e l'esperienza necessarie per eseguire l'appalto con un adeguato standard di qualità*” (cfr. articolo 58, paragrafo 4), così confermando l'impostazione secondo la quale la pubblica amministrazione, nel perseguimento del pubblico interesse, ha interesse a incentivare la partecipazione alle gare di soggetti qualificati, con un bagaglio di conoscenze tecniche tali da poter svolgere al meglio le prestazioni oggetto di gara.

⁷ Cfr. ANAC, delibera n. 147 del 30 marzo 2022.

appaltante. Al contrario, la previsione di requisiti di carattere speciale deve consentire l'apertura del mercato attraverso l'ammissione alla gara di tutti i concorrenti per i quali si possa raggiungere un giudizio complessivo di affidabilità. In altre parole, lo scopo di detti requisiti è quello di perseguire un opportuno contemperamento tra l'esigenza di selezionare un imprenditore qualificato e il principio della massima partecipazione alle gare pubbliche⁸.

Tali principi sono stati trasfusi in modo chiaro ed esplicito nel nuovo Codice dei contratti, laddove all'articolo 10, comma 3, del D.Lgs. n. 36/2023, nel sancire i principi di tassatività delle cause di esclusione e di massima partecipazione, statuisce che *“Fermi i necessari requisiti di abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, le stazioni appaltanti e gli enti concedenti possono introdurre requisiti speciali, di carattere economico-finanziario e tecnico-professionale, attinenti e proporzionati all'oggetto del contratto, tenendo presente l'interesse pubblico al più ampio numero di potenziali concorrenti e favorendo, purché sia compatibile con le prestazioni da acquisire e con l'esigenza di realizzare economie di scala funzionali alla riduzione della spesa pubblica, l'accesso al mercato e la possibilità di crescita delle micro, piccole e medie imprese”*.

E ancora l'articolo 100, recante i *“Requisiti di ordine speciale”*, del D.Lgs. n. 36/2023, prevede esplicitamente al comma 11 che *“Le stazioni appaltanti possono, altresì, richiedere agli operatori economici quale requisito di capacità tecnica e professionale di aver eseguito nel precedente triennio dalla data di indizione della procedura di gara **contratti analoghi** a quello in affidamento anche a favore di soggetti privati”* (enfasi aggiunta).

Al contrario di quanto sin qui argomentato, la previsione contenuta nel Disciplinare di gara, già censurata dall'Autorità, ha l'effetto di restringere significativamente la partecipazione alla procedura di selezione, consentendola soltanto a chi ha svolto servizi di pulizia di rotabili ferroviari, tranviari o metropolitani e dei relativi ambienti di lavoro per conto di Enti o società ferroviarie nei tre anni precedenti.

In conclusione, dunque, si ritiene che il requisito di carattere speciale tecnico-professionale, così come riportato nell'articolo IV.1.3.1), lettera e), del Disciplinare di gara, abbia l'effetto di restringere la concorrenza scoraggiando la partecipazione di operatori che potrebbero presentare delle offerte, in tal modo arricchendo il novero dei partecipanti e stimolando una dinamica competitiva in seno alla procedura di selezione. In altre parole, dunque, tale disposizione non appare proporzionata allo scopo che intende raggiungere e si pone in violazione della clausola generale, stabilita dal comma 2 dell'articolo 83 del D.Lgs. n. 50/2016, secondo cui i *“requisiti e le capacità di cui al comma 1 sono attinenti e proporzionati all'oggetto dell'appalto, tenendo presente l'interesse pubblico ad avere il più ampio numero di potenziali partecipanti, nel rispetto dei principi di trasparenza e rotazione”* (oggi riportata all'articolo 100, commi 2 e 11, del D.Lgs. n. 36/2023), nonché in contrasto con i principi di libera concorrenza e massima partecipazione sanciti dell'articolo 30 del D.Lgs. n. 50/2016 (come confermati dall'articolo 10 del D.Lgs. n. 36/2023).

Ai sensi dell'articolo 21-bis, comma 2, della legge n. 287/1990, pertanto, codesta Società dovrà comunicare all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del presente parere, le iniziative adottate per rimuovere le violazioni della concorrenza sopra esposte. Laddove entro il

⁸ V. Consiglio di Stato, Sez. V, sentenze nn. 3220/2014, 5040/2018 e 3267/2018. Cfr. anche TAR Sicilia, Palermo, sez. II, sentenza n. 2892/2014.

suddetto termine tali iniziative non dovessero risultare conformi ai principi concorrenziali sopra espressi, l'Autorità potrà presentare ricorso entro i successivi trenta giorni.

Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

Comunicato in merito alla decisione dell'Autorità di non presentare ricorso, ex articolo 21-bis della legge n. 287/1990 avverso, il bando di gara, pubblicato in G.U.U.E. e in G.U.R.I. il 28 giugno 2023, riguardante la procedura negoziata indetta da Trenord S.r.l. ai sensi dell'articolo 124 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, volta alla stipulazione di un "Accordo Quadro per il servizio di pulizia e sanificazione del materiale rotabile ferroviario, ambienti di lavoro, aree esterne ed attività di piccola manutenzione"

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella propria adunanza del 26 settembre 2023, ha deciso di non impugnare innanzi al TAR territorialmente competente il bando di gara, pubblicato in G.U.U.E. e in G.U.R.I. il 28 giugno 2023, riguardante la procedura negoziata indetta da Trenord S.r.l., ai sensi dell'articolo 124 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, volta alla stipulazione di un "Accordo Quadro per il servizio di pulizia e sanificazione del materiale rotabile ferroviario, ambienti di lavoro, aree esterne ed attività di piccola manutenzione".

In data 25 luglio 2023, l'Autorità aveva deliberato l'invio alla società Trenord S.r.l. di un parere motivato. ai sensi dell'articolo 21-bis della legge n. 287/1990, nel quale rilevava che l'articolo IV.1.3.1), lettera e), del Disciplinare di gara, nel prevedere i requisiti di carattere speciale tecnico-professionale, assimilasse impropriamente il concetto di "forniture analoghe" a quello di "forniture identiche", consentendo la partecipazione alla procedura di gara soltanto agli operatori che avessero svolto, nei tre anni precedenti, servizi di pulizia identici a quelli oggetto di gara.

Nello specifico, l'Autorità ha ritenuto che tale previsione non fosse in linea con i propri precedenti e con la giurisprudenza amministrativa in materia di requisiti c.d. di carattere speciale e, in particolare, dei requisiti di capacità tecnica e professionale previsti dall'articolo 83 del D.Lgs. n. 50/2016 (applicabile *ratione temporis*), oggi riportati nell'articolo 100 del D.Lgs. n. 36/2023, nonché si ponesse in contrasto con i principi di libera concorrenza e massima partecipazione sanciti dall'articolo 30 del D.Lgs. n. 50/2016 (come confermati dall'articolo 10 del D.Lgs. n. 36/2023).

A seguito del ricevimento del parere motivato, la società Trenord S.r.l. ha comunicato di aver proceduto alla rettifica del Capitolo IV.1.3.2.) lettera e), del Disciplinare di Gara attenendosi a quanto indicato dall'Autorità e di aver pubblicato il bando e il Disciplinare rettificati sulla G.U.R.I. in data 14 agosto 2023 e sulla G.U.U.E. in data 16 agosto 2023.

Preso atto di quanto sopra, l'Autorità ha ritenuto che le iniziative adottate dalla società Trenord S.r.l. siano idonee a rimuovere le violazioni concorrenziali rilevate nel parere inviato ai sensi dell'articolo 21-*bis* della legge n. 287/1990.

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS12441 – IREN-MODIFICHE UNILATERALI DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Provvedimento n. 30785

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 settembre 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;

VISTO il provvedimento cautelare adottato in data 25 ottobre 2022;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 22 dicembre 2022 e integrata in data 14 aprile 2023, successivamente presentata nella versione consolidata nelle date 1° e 21 giugno 2023, con la quale Iren Mercato S.p.A. ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell’articolo 9 del Regolamento;

VISTI i propri provvedimenti del 28 febbraio 2023 e del 2 maggio 2023 con i quali, ai sensi dell’articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTO il proprio provvedimento del 19 giugno 2023 con il quale, ai sensi dell’articolo 16, comma 5, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, ai fini della richiesta del parere all’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito “ARERA”);

VISTO il proprio provvedimento del 28 giugno 2023 con il quale, ai sensi dell’articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Iren Mercato S.p.A. (di seguito anche “Iren” o “Società”), con sede legale in Genova, in qualità di Professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo, attiva nella fornitura di energia elettrica e gas naturale.

2. Le associazioni di consumatori Federconsumatori Emilia Romagna, Adiconsum Sardegna, U.Di.Con. - Unione per la Difesa dei Consumatori, Unione Nazionale Consumatori, Codici Segreteria Nazionale, Codici Lombardia, in qualità di intervenienti.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DI ACCERTAMENTO

3. Nell'avvio del procedimento è stata contestata al Professionista una condotta consistente nel comunicare alla propria clientela, a partire dal maggio 2022, la modifica unilaterale delle condizioni economiche applicabili ai contratti di fornitura, in vigore del D.L. del 9 agosto 2022 n. 115 (c.d. Decreto Aiuti *bis*), entrato in vigore il 10 agosto 2022, convertito in legge 21 settembre 2022, n. 142, il cui articolo 3 dispone: *“Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l’efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all’impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte. Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate”*¹.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L’iter del procedimento

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 18 ottobre 2022 è stato comunicato al Professionista l’avvio del procedimento istruttorio PS12441, ipotizzando l’adozione di una pratica commerciale scorretta da parte di Iren in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al Professionista, ai sensi dell’articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell’articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni con relativa documentazione in merito alla condotta contestata.

6. In data 28 ottobre 2022, è stato comunicato a Iren che l’Autorità, il 25 ottobre 2022, ha adottato il provvedimento cautelare *audita altera parte* successivamente annullato dal TAR Lazio, con sentenza n. 10695 del 23 giugno 2023.

7. In data 22 dicembre 2022, il Professionista ha presentato impegni, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell’articolo 9 del Regolamento, al fine di rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale contestata. Gli impegni sono stati integrati il 14 aprile 2023 e, nella versione consolidata, il 1° giugno 2023, mentre la versione consolidata non confidenziale, allegata al presente provvedimento, è pervenuta il 21 giugno 2023.

8. Nelle date 7 novembre 2022 e 10 maggio 2023, Iren è stata sentita in apposite audizioni.

¹ A seguito dell’emanazione del Decreto-legge 29 dicembre 2022, n. 198 (c.d. Decreto Milleproroghe), all’articolo 3, comma 1, le parole “30 aprile 2023”, sono state sostituite dalle parole “30 giugno 2023” ed è stato aggiunto: *“Il primo periodo non si applica alle clausole contrattuali che consentono all’impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di aggiornare le condizioni economiche e contrattuali alla scadenza delle stesse, nel rispetto dei termini di preavviso contrattualmente previsti e fermo restando il diritto di recesso della controparte”*.

9. Nelle date 25 ottobre 2022, 10 e 17 novembre 2022, 22 febbraio 2023 e 23 giugno 2023, il Professionista ha fornito le informazioni richieste nel corso del procedimento e presentato memorie difensive.

10. Nelle date 1° marzo 2023, 4 maggio 2023, 3 luglio 2023 e 30 giugno 2023, sono state comunicate alle Parti del procedimento le proroghe del termine di conclusione del procedimento fissato, da ultimo, al 29 settembre 2023.

11. In data 21 giugno 2023, è stata comunicata al Professionista la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

12. In data 3 luglio 2023 è stato richiesto il parere ad ARERA, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo, pervenuto in data 3 agosto 2023.

2) *Gli elementi acquisiti*

13. Dalle informazioni e dalla documentazione fornite da Iren nel corso del procedimento è emerso quanto segue.

14. L'articolo 19 delle Condizioni Generali di Vendita (di seguito "CGV") dei contratti per adesione per la fornitura dell'energia elettrica e per il gas nel mercato libero a prezzo fisso predisposti da Iren disciplina le modalità di aggiornamento o rinnovo delle condizioni economiche (di seguito "CE"), riportate nell'offerta economica con scadenza prestabilita (solitamente di dodici o ventiquattro mesi), dopo la scadenza di quest'ultima (c.d. CE scadute).

15. Secondo la citata clausola, *"I prezzi contrattuali specificati nella Sezione Economica contrattuale che prevedono una determinata durata temporale [...] rimarranno validi sino alla conclusione del trimestre in cui cade il termine della validità del prezzo sottoscritto o altra specifica data indicata dal Fornitore nella Sezione Economica contrattuale. Il Fornitore, almeno tre mesi prima di tale termine comunicherà per iscritto al Cliente l'eventuale variazione dei prezzi e/o di altre condizioni economiche e il relativo periodo di validità. Il Cliente potrà esercitare il recesso senza oneri a suo carico con le modalità ed i termini indicati nella sopracitata comunicazione. In mancanza della predetta comunicazione del Fornitore, il periodo di validità dei corrispettivi in quel momento vigenti s'intenderà automaticamente prorogato sino a nuova comunicazione da parte del Fornitore, effettuata sempre con un preavviso minimo di tre mesi"* (enfasi aggiunta).

16. Prima dell'entrata in vigore del citato articolo 3 D.L. n. 115/2022, da maggio 2022 fino ad agosto 2022 Iren ha inviato ai clienti titolari dei contratti suddetti, in cui è prevista la citata clausola contrattuale della proroga automatica delle CE scadute *"sino a nuova comunicazione da parte del Fornitore"*, [600.000-650.000]* proposte di modifica unilaterale del contratto di fornitura di energia elettrica e di gas. Tali lettere erano state inviate, infatti, nel periodo suindicato nel corso della vigenza dell'offerta economica (con scadenza prestabilita), ai sensi dell'articolo 13 del Codice di condotta commerciale di Arera².

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

² ARERA, nel richiamato articolo, qualifica come *"modifica unilaterale"* ogni variazione tariffaria proposta unilateralmente dal fornitore rispetto alle condizioni economiche in corso di validità, mentre l'aggiornamento tariffario (detto anche rinnovo) si riferisce a modifiche tariffarie che riguardano le condizioni economiche che erano previste nell'offerta economica scaduta (CE scadute).

17. Le [600.000-650.000] modifiche unilaterali di tariffa proposte sono state spontaneamente annullate da Iren, non avendo le stesse, quindi, prodotto alcun effetto, e sono state oggetto di revoca esplicita nelle stesse lettere di aggiornamento inviate dopo l'entrata in vigore del citato articolo 3 del D.L. n. 115/2022.

18. In seguito all'entrata in vigore del citato articolo 3 D.L. n. 115/2022 e fino al febbraio 2023, Iren ha inviato ai clienti titolari di contratti nel mercato libero a prezzo fisso [620.000-670.000] comunicazioni di aggiornamento tariffario, delle quali [500.000-550.000] con l'indicazione della data di decorrenza delle nuove condizioni economiche, mentre [95.000-100.000] anche l'indicazione della data di scadenza.

19. Si precisa che la data di scadenza riportata, tuttavia, non è predefinita e conosciuta dal cliente, in quanto, alla luce del citato articolo 19 CGV di Iren, è quest'ultima che decide unilateralmente il *se* e il *quando* inviare l'aggiornamento tariffario.

3) Gli impegni del Professionista

20. Il Formulario degli impegni, presentato ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, e dell'articolo 9 del *Regolamento*, nella versione consolidata del 21 giugno 2023 allegata al presente provvedimento, prevede quanto segue.

Impegno 1 - Ricognizione di tutti i clienti interessati dalle comunicazioni inviate a partire dall'agosto 2022

21. Iren si impegna a condurre una puntuale ricognizione di tutti i clienti interessati dalle comunicazioni inviate dall'agosto 2022 (dopo l'entrata in vigore dell'articolo 3 del D.L. n. 115/2022), al fine di verificare nuovamente che, per ciascuna utenza interessata, nessun aggiornamento di prezzo sia applicato se non dopo l'esprire del termine di validità contrattuale cui Iren si era impegnata.

Impegno 2 - Sospensione ed eventuale rettifica degli aggiornamenti oggetto delle comunicazioni inviate dall'agosto 2022

22. Iren si impegna a sospendere l'operatività delle comunicazioni inviate dall'agosto 2022 fino all'esito delle verifiche di cui all'impegno 1.

23. Qualora, in esito alle verifiche di cui all'impegno 1, si rivelasse necessario per il rispetto della scadenza contrattuale prestabilita, Iren si impegna a posticipare la data di operatività dell'aggiornamento al fine di garantire che lo stesso sia applicato soltanto dopo la scadenza medesima.

Impegno 3 - Incremento della visibilità delle informazioni sulle condizioni economiche e sui termini di validità delle offerte

24. Iren si impegna a incrementare ulteriormente la visibilità delle informazioni circa le condizioni economiche dell'offerta in corso di validità e dei relativi termini di validità:

- a) rendendole accessibili a ciascun cliente anche attraverso la propria pagina personale nell'Area Clienti, accessibile sia *on line* sia tramite APP;
- b) migliorandone l'evidenza in bolletta;
- c) integrando la sezione della bolletta relativa alle "*Comunicazioni ai Clienti*" con una specifica nota informativa avente a oggetto le condizioni economiche dell'offerta applicata, la loro validità e i canali messi a disposizione per reperire tali informazioni;

d) utilizzando strumenti di comunicazione e informativi innovativi (quali, ad esempio, inserimento in bolletta di un QR Code tramite cui è possibile accedere alle condizioni economiche e ai relativi termini di validità, video tutorial da veicolare sui canali *web*, ecc...).

Impegno 4 - Riconoscimento a carattere straordinario di sconti a beneficio dei clienti

25. Iren si impegna a:

a) applicare nel solo corso del 2023 e, comunque, entro e non oltre la durata di validità delle condizioni economiche dell'offerta in essere, ai clienti con fornitura gas con offerta a prezzo fisso le cui condizioni economiche sono state aggiornate per effetto delle lettere di aggiornamento a scadenza inviate dalla Società nel periodo agosto - ottobre 2022, uno sconto medio non inferiore al 7% sulla materia gas naturale - e, in tale contesto, nei mesi di gennaio, febbraio, marzo, ottobre, novembre e dicembre 2023, uno sconto medio non inferiore al 10% - corrispondente a un valore minimo di sconto di 0,21 €/smc;

b) applicare nel solo corso del 2023 e, comunque, entro e non oltre la durata di validità delle condizioni economiche dell'offerta in essere ai clienti con fornitura di energia elettrica con offerta a prezzo fisso le cui condizioni economiche sono state aggiornate per effetto delle lettere di aggiornamento a scadenza inviate dalla Società nel periodo agosto - ottobre 2022, uno sconto medio non inferiore al 12% sulla componente energia, corrispondente ad un valore minimo di sconto di 0,08 €/kWh.

c) informare i clienti di cui alle lettere *a)* e *b)* dello sconto applicato con apposita comunicazione trasmessa insieme alla bolletta.

Entrata in vigore e durata

26. Gli impegni 1 e 2 sono già stati spontaneamente attuati.

27. Gli impegni 3 e 4 entreranno in vigore a partire dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

28. L'impegno 3 sarà attuato progressivamente, in funzione della complessità tecnica delle singole misure e, in ogni caso, per gli impegni *3.b)* e *3.c)* entro due mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni e, per gli impegni *3.a)* e *3.d)*, entro sei mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni.

29. L'impegno 4 sarà attuato progressivamente entro la fine del 2023.

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

30. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 3 luglio 2023 è stato richiesto il parere all'ARERA, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo.

31. Con parere pervenuto in data 3 agosto 2023, la suddetta Autorità ha fornito preliminarmente elementi informativi su aspetti regolatori, di cui al Codice di Condotta Commerciale, di interesse per la valutazione degli impegni relativi al caso di specie attinenti: *a)* ai termini e alle modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali e per i rinnovi delle condizioni

economiche con modifica delle medesime condizioni³ e b) agli elementi di dettaglio che i venditori sono tenuti a riportare nella bolletta sintetica⁴.

32. In riferimento agli impegni 1 e 2, ARERA ha evidenziato come gli stessi siano stati già attuati.

33. Con riguardo all'impegno 3, l'Autorità ha osservato che la misura proposta *sub a)* risulta meritevole di apprezzamento, in quanto finalizzata a fornire una completa informativa al cliente sulle condizioni economiche applicate nell'area riservata accessibile sia *on line* sia tramite APP. Per quanto riguarda la misura *sub b)*, ha precisato che la specifica disciplina in materia di Bolletta 2.0 già prevede che la bolletta sintetica debba riportare la data di attivazione della fornitura, nonché l'eventuale scadenza del contratto di fornitura ove prevista o, in alternativa, l'indicazione che sia un contratto di durata indeterminata e anche l'eventuale scadenza delle condizioni economiche a partire dal 1° gennaio 2024. Inoltre, la disciplina della Bolletta 2.0 prescrive che la data di attivazione della fornitura debba essere riportata dal venditore almeno nella prima bolletta emessa; in essa deve essere altresì indicata la data di decorrenza delle nuove condizioni economiche, nonché, ove prevista, la scadenza del contratto di fornitura o, alternativamente, che il contratto è a tempo indeterminato e anche l'eventuale scadenza delle condizioni economiche, obbligo informativo in vigore a partire dal 1° gennaio 2024. Anche le misure *sub c)* e *d)* sono valutate positivamente, fermo restando il rispetto delle misure regolatorie in materia di Bolletta 2.0.

34. Infine, con riguardo all'impegno 4, l'Autorità ha osservato che le misure *sub a)* e *b)* possono essere valutate favorevolmente, considerato che la modifica unilaterale comporta la diminuzione dei corrispettivi applicati al cliente finale, fermo restando che la comunicazione debba rendere edotto il cliente anche della stima della spesa annua conseguente allo sconto praticato, secondo le specifiche previsioni dell'articolo 13 del Codice di condotta commerciale.

V. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

35. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a far venire meno i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del 18 ottobre 2022.

36. Tali impegni prevedono misure di trasparenza informativa e misure di ristoro a favore di una larga platea di consumatori.

37. Preliminarmente, si osserva che Iren ha dato spontaneamente attuazione agli impegni 1 e 2, avendo effettuato la ricognizione dei clienti interessati dalle comunicazioni inviate a partire dall'agosto 2022 dopo l'entrata in vigore dell'articolo 3 del D.L. n. 115/2022. Da tale ricognizione è risultato che in nessun caso l'applicazione di aggiornamenti di prezzi è avvenuta prima dello scadere del termine di validità dell'offerta originaria.

³ Il Codice di condotta commerciale di cui all'allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, è stato recentemente modificato e integrato con deliberazione 6 giugno 2023, n. 250/2023/R/COM, che ha disposto interventi di aggiornamento ed efficientamento della regolazione precontrattuale e contrattuale relativamente, tra l'altro, agli obblighi informativi dei venditori in caso di rinnovo con modifica delle condizioni economiche nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale (che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2024).

⁴ L'ARERA ha evidenziato, in particolare, che, con la deliberazione 250/2023/R/com, al fine di garantire coerenza, rafforzando la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale con riferimento al rinnovo delle condizioni economiche, è stato modificato l'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, introducendo l'obbligo di indicare nella bolletta, a partire dal 1° gennaio 2024, l'eventuale scadenza delle condizioni economiche a tempo determinato, in aggiunta agli ulteriori elementi minimi della bolletta già previsti.

38. Con riferimento all'impegno 3, esso contribuisce a migliorare la consapevolezza dei consumatori in merito alle informazioni sulle condizioni economiche dell'offerta in corso e ai relativi termini di validità.

39. Si noti che a tal fine l'impegno in esame prevede diversi strumenti, quali l'indicazione delle suddette informazioni nella pagina personale *on line* del consumatore nell'area Clienti e nell'APP, l'integrazione nella bolletta della sezione "*Comunicazioni ai Clienti*" in cui sono indicate le condizioni economiche dell'offerta applicata e la loro validità, nonché l'inserimento in bolletta del QR Code che rinvia alle condizioni economiche e ai relativi termini di validità, oltre a un video tutorial sui canali *web*.

40. Le misure di cui all'impegno 4, consistenti nel riconoscimento straordinario di sconti nel corso del 2023 ai clienti con offerta a prezzo fisso per la fornitura di gas e di energia elettrica, le cui condizioni economiche sono state modificate tramite le proposte di aggiornamenti tariffari inviate nel periodo agosto - ottobre 2022, garantiscono un ristoro per i suddetti consumatori.

41. Si osserva che, da un punto di vista economico, tali ristori consentono di ridurre l'esborso subito dai consumatori a fronte agli aumenti tariffari verificatisi nei mesi del 2022. Si tratta, in particolare, per i clienti gas, di uno sconto medio, riconosciuto direttamente in bolletta, almeno del 7% sulla materia gas naturale - e, nei mesi di gennaio, febbraio, marzo, ottobre, novembre e dicembre 2023, uno sconto medio non inferiore al 10% - corrispondente a un valore minimo di sconto di 0,21 €/smc e, per i clienti energia elettrica, di uno sconto medio non inferiore al 12% sulla componente energia, corrispondente ad un valore minimo di sconto di 0,08 €/kWh.

42. Iren ha chiarito che le differenti tempistiche di applicazione degli sconti per la fornitura di gas e per quella di energia elettrica tengono conto del maggior consumo di gas nei mesi invernali, avendo il Professionista evidenziato che "*lo sconto per il gas è proposto, in particolare, per i mesi invernali in cui vi è un maggiore consumo di tale materia per il riscaldamento ambientale, ferma la media annuale minima sopra richiamata*"⁵.

43. In merito ai suddetti impegni, la Società ha stimato che per il gas lo sconto comporta un risparmio medio annuo per ciascun cliente interessato di circa euro [100-150]; per l'energia elettrica lo sconto è pari a un risparmio medio annuo per ciascun cliente di circa euro [250-300].

44. Si evidenzia che la platea di consumatori che beneficeranno dell'impegno 4 e, quindi, di condizioni economiche agevolate, sempre dai dati forniti dalla Società, corrisponde a circa [500.000-550.000] clienti (di cui [250.000-300.000] per le forniture di gas e [250.000-300.000] per le forniture di energia elettrica), al netto di movimentazioni di portafoglio e di eventuali cambi contrattuali.

45. In tale contesto si rileva inoltre come sia apprezzabile anche la misura assunta nell'ambito dell'impegno 4, secondo cui la Società informerà i clienti degli sconti applicati con apposita comunicazione trasmessa nella bolletta.

46. Le misure oggetto degli impegni, di trasparenza informativa e di ristoro, proposte da Iren, appaiono dunque idonee a risolvere le criticità di tutela del consumatore paventate nella comunicazione di avvio del procedimento.

47. Esse, considerate nel loro complesso, tenuto conto del conforme parere reso da ARERA, per le motivazioni sopra esposte risultano tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla

⁵ Audizione del 10 maggio 2023.

comunicazione di avvio del procedimento, potendo soddisfare i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Iren Mercato 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 Iren Mercato S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Iren Mercato S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa Società in data 22 dicembre 2023 e successivamente integrati, di cui alla versione consolidata non confidenziale pervenuta in data 21 giugno 2023, allegata al presente provvedimento;

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

c) che la società Iren Mercato 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 ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12459 - HERA COMM-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Provvedimento n. 30786

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 settembre 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;

VISTO il provvedimento cautelare del 12 dicembre 2022;

VISTO il provvedimento di revoca del provvedimento cautelare del 29 dicembre 2022;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 12 maggio 2023, successivamente integrata in data 24 maggio 2023, con la quale Hera Comm S.p.A. ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 2 maggio 2023 con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTO il proprio provvedimento del 13 giugno 2023 con il quale, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, ai fini della richiesta del parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

VISTO il proprio provvedimento del 28 giugno 2023 con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento

I. LE PARTI

1. La società Hera Comm S.p.A. (di seguito anche "Hera" o "Società"), con sede legale in Imola (Bologna), in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del consumo, attiva nella fornitura di energia elettrica e gas naturale.

2. Le associazioni di consumatori Federconsumatori Emilia Romagna APS, U.Di.Con. - Unione per la Difesa dei Consumatori, Unione Nazionale Consumatori e Adiconsum Sardegna, in qualità di intervenienti.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DI ACCERTAMENTO

3. Nell'avvio del procedimento è stata contestata al Professionista una condotta consistente nel comunicare alla propria clientela, a partire dal maggio 2022, la modifica unilaterale delle condizioni economiche applicabili ai contratti di fornitura, in vigore del D.L. del 9 agosto 2022 n. 115 (c.d. Decreto Aiuti *bis*), entrato in vigore il 10 agosto 2022, convertito in legge 21 settembre 2022, n. 142, il cui articolo 3 dispone: *“Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l’efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all’impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte. Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate”*¹.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L’iter del procedimento

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 12 dicembre 2022 è stato comunicato al Professionista l’avvio del procedimento istruttorio PS12459, nonché l’adozione del provvedimento cautelare di sospensione della condotta da parte dell’Autorità, ipotizzando l’adozione di una pratica commerciale scorretta da parte di Hera in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al Professionista, ai sensi dell’articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell’articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni con relativa documentazione in merito alla condotta contestata.

6. In data 29 dicembre 2022, in seguito alla relazione di ottemperanza al provvedimento cautelare pervenuta in data 20 dicembre 2022, l’Autorità, con apposito provvedimento, ha deliberato la revoca del citato provvedimento cautelare, rilevando che *“Gli elementi raccolti portano a ritenere, prima facie, che le condotte contestate integrino variazioni delle condizioni economiche effettivamente in scadenza di contratti a tempo indeterminato”*.

7. In data 12 maggio 2023 il Professionista ha presentato impegni, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell’articolo 9 del Regolamento, al fine di rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali contestate. Gli impegni sono stati integrati in data 25 maggio 2023, nella versione definitiva consolidata.

8. Il 3 maggio 2023 è stata svolta l’audizione di HERA, richiesta dalla stessa Società.

9. Nelle date 31 ottobre 2022, 1° e 27 febbraio 2023, 23 marzo 2023 e 14 giugno 2023, il Professionista ha fornito le informazioni richieste nel corso del procedimento.

¹ A seguito dell’emanazione del Decreto-legge 29 dicembre 2022, n. 198 (cd. Decreto Milleproroghe), all’art. 3, comma 1, le parole *“30 aprile 2023”*, sono state sostituite dalle parole *“30 giugno 2023”* ed è stato aggiunto: *“Il primo periodo non si applica alle clausole contrattuali che consentono all’impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di aggiornare le condizioni economiche e contrattuali alla scadenza delle stesse, nel rispetto dei termini di preavviso contrattualmente previsti e fermo restando il diritto di recesso della controparte”*.

10. Nelle date 4 maggio, 27 e 30 giugno 2023 sono state comunicate alle Parti del procedimento le proroghe del termine di conclusione del procedimento fissato, da ultimo, al 23 settembre 2023.

11. In data 14 giugno 2023 è stata comunicata al Professionista la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

12. In data 27 giugno 2023 è stato richiesto il parere ad ARERA, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo, pervenuto in data 3 agosto 2023.

2) *Gli elementi acquisiti*

13. Dalle informazioni e dalla documentazione fornite da Hera nel corso del procedimento è emerso quanto segue.

14. Le condizioni contrattuali proposte da Hera sul mercato libero ai consumatori e microimprese sono composte dalle condizioni generali di contratto a tempo indeterminato e dalle condizioni economiche (anche CE) di vendita indicate nell'offerta economica con durata stabilita (solitamente di 12 o 24 mesi), scelta dal consumatore.

15. Secondo la clausola contrattuale applicata da Hera, denominata "*Durata e rinnovo*" delle CE allo scadere dell'offerta economica, queste ultime "*si intendono tacitamente prorogate di 6 mesi in 6 mesi, salvo diversa comunicazione al cliente in forma scritta delle nuove condizioni applicate, con le modalità e nei tempi indicati all'art. 22.2 delle Condizioni Generali di Contratto*".

16. Prima dell'entrata in vigore del citato articolo 3 D.L. n. 115/2022 Hera, da maggio 2022 fino alla fine di luglio 2022, ha inviato complessivamente a clienti titolari di contratti nel mercato libero [100.000-150.000]* comunicazioni per aggiornamenti tariffari, che riportavano nell'oggetto "*Proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura di energia elettrica*". Nonostante il richiamato oggetto, tali lettere, in realtà, contenevano una proposta di aggiornamento tariffario, non costituendo quindi modifiche unilaterali della tariffa. Esse, infatti, non erano state inviate durante la vigenza delle relative offerte economiche, ma dopo la scadenza delle stesse.

17. Delle suddette [100.000-150.000] comunicazioni, [10.000-50.000] riguardavano specificamente clienti titolari di contratti di fornitura di gas e/o energia elettrica nel mercato libero a prezzo fisso indicato nell'offerta economica con scadenza.

18. Nelle suddette lettere era riportato che la tariffa era "*prossima alla scadenza*" e che, a partire dalla nuova data di decorrenza indicata, sarebbero state "*applicate le condizioni economiche dettagliate in Allegato*" e che, qualora il cliente non "*intendesse accettare la presente proposta*", poteva scegliere una "*nuova offerta*" o "*recedere dal contratto di fornitura in essere in qualsiasi momento e senza oneri, con preavviso di un mese*". Successivamente, le lettere sono state modificate nell'oggetto in cui è stata inserita l'espressione "*Proposte di rinnovo*", con contenuto sostanzialmente identico.

19. In seguito all'entrata in vigore del citato articolo 3 D.L. n. 115/2022, da agosto a dicembre 2022 Hera ha inviato ai clienti, titolari di contratti nel mercato libero a prezzo fisso, in cui era prevista la citata clausola contrattuale del rinnovo tacito di sei mesi in sei mesi delle CE scadute, [20.000-25.000] comunicazioni di aggiornamento tariffario alla scadenza. Del totale citato, [15.000-20.000] lettere proponevano rinnovi tariffari a prezzo variabile e [1.000-5.000] proponevano rinnovi tariffari a prezzo fisso.

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

20. Delle [20.000-25.000] lettere in questione, [1-10] sono state inviate alla scadenza dell'offerta economica sottoscritta e le restanti [20.000-25.000] sono state inviate alla scadenza dei rinnovi prorogati tacitamente semestralmente, secondo l'illustrata clausola contrattuale.

3) *Gli impegni del Professionista*

21. Il Formulario degli impegni, presentato ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, e dell'articolo 9 del Regolamento, nella versione depositata in data 12 maggio 2023 ed integrata nella versione consolidata del 24 maggio 2023, allegato al presente provvedimento che ne costituisce parte integrante, prevede quanto segue.

Impegno 1 - misure di trasparenza informativa dirette a indicare in modo chiaro ed esplicito la data di scadenza delle condizioni economiche nelle comunicazioni individuali di preavviso

22. La Società si impegna a indicare in modo esplicito la data di scadenza delle condizioni economiche vigenti, integrandola nelle comunicazioni individuali di preavviso che invierà ai propri clienti di piccole dimensioni (domestici e non domestici alimentati in bassa tensione o con consumi gas non superiori a 200.000 smc/annuo) titolari di offerte di libero mercato (di seguito Clienti) nelle ipotesi di:

- (i) variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali relative alle condizioni economiche, ai sensi dell'articolo 13, commi 1 e ss., del Codice di condotta commerciale;
- (ii) evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore, il passaggio da un prezzo fisso a un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile a un prezzo fisso, ai sensi dell'articolo 13, commi 5 e ss., del Codice di condotta commerciale;
- (iii) rinnovo delle condizioni economiche a nuove e differenti condizioni economiche, ai sensi del punto 4.4 e ss. del Documento per la consultazione 668/2022/R/com².

23. La Società si impegna altresì inserire il c.d. Codice offerta, previsto ai sensi della Delibera 135/2022/R/com, anche nelle comunicazioni di rinnovo sopra indicate sub (iii) (attualmente l'obbligo di inserire tale codice riguarda esclusivamente le comunicazioni di variazione unilaterale e di evoluzione automatica delle condizioni economiche).

24. Qualora, per effetto di futuri interventi di ARERA o del legislatore, sopravvengano modifiche degli obblighi informativi previsti a carico del venditore che incidano sul contenuto delle comunicazioni sopra individuate sub (i), (ii) e (iii), la Società ottempererà ai relativi obblighi informativi, ferma restando l'indicazione esplicita della data di scadenza delle condizioni economiche.

25. L'impegno è assunto senza limiti di durata.

26. La Società segnala, per quanto concerne l'integrazione nei termini sopra descritti del contenuto delle comunicazioni individuate sub (i) e (iii), di aver già dato spontanea attuazione all'Impegno, e ciò a partire: a) dal mese di agosto 2022 per quanto riguarda l'indicazione esplicita della data di scadenza delle condizioni economiche nelle [20.000-25.000] comunicazioni inviate da

² Si precisa che il punto 4.4 del Documento citato, preparato da Arera per la consultazione pubblica sugli orientamenti della stessa Autorità di regolamentazione, datato 6 dicembre 2022, afferma che, "In aggiunta alle fattispecie descritte al punto 4.1, si riscontra nel mercato libero la diffusione di una distinta casistica, consistente in clausole contrattuali che regolano, in modo espresso, le modalità di rinnovo del contratto, ed in particolare delle sue condizioni economiche (che sono proposte quindi come condizioni a termine)" (ndr). Le fattispecie descritte al punto 4.1 riguardano variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche delle condizioni economiche.

tale mese e relative a proposte di rinnovo di offerte a prezzo fisso in scadenza a un diverso prezzo fisso o a prezzo variabile; b) dal mese di maggio 2023 per le altre comunicazioni.

27. Con riferimento all'integrazione delle comunicazioni *sub* (ii), stante l'esigenza di uno sviluppo sui sistemi informativi e in considerazione dei tempi tecnici necessari, la Società si impegna a integrare nei termini sopra descritti il contenuto delle suddette comunicazioni che saranno inviate ai clienti a partire dal quinto mese successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento.

Impegno 2 - misure di trasparenza informativa dirette ad integrare il contenuto della *Scheda sintetica* con riferimento alla durata del contratto ed alla durata e al rinnovo delle condizioni economiche

28. La Società si impegna ad integrare il contenuto della *Scheda sintetica* di cui all'art. 9.2 e all'Allegato 4 del Codice di condotta commerciale, che verrà trasmessa ai possibili clienti prima della conclusione del contratto di fornitura, e in particolare a modificare:

- il riquadro relativo alla "*durata del contratto*", nel senso di indicare la durata del contratto, ad esempio, indeterminata, "*ferme restando le previsioni sulla durata ed il possibile rinnovo delle condizioni economiche*";

- il riquadro relativo alla "*durata condizioni e rinnovo*" delle condizioni economiche, secondo il seguente modello:

"[n. mesi, es. '12'] mesi dalla attivazione della fornitura.

Alla scadenza, a partire dal mese successivo al termine della durata prevista, [descrizione dell'evoluzione delle condizioni economiche a partire dal 13° mese, es: 'il prezzo della materia prima applicato varierà in funzione di un indice di mercato di riferimento o suo derivato, come indicato sulle Condizioni Tecnico Economiche'].

Eventuali nuove condizioni economiche potranno essere comunicate al Cliente mediante proposta scritta di rinnovo trasmessa con preavviso di 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni proposte.

Qualora il Cliente non intenda accettare la proposta di rinnovo, potrà scegliere una nuova offerta di Hera Comm o recedere dal contratto di fornitura in qualsiasi momento e senza oneri.

Diversamente, le nuove condizioni economiche si intenderanno accettate per 6 mesi e si intenderanno tacitamente prorogate per successivi periodi semestrali, salvo eventuali ulteriori proposte di rinnovo delle condizioni economiche".

29. Qualora, per effetto di futuri interventi di ARERA o del legislatore, sopravvengano modifiche degli obblighi informativi previsti a carico del venditore che incidano sul contenuto della *Scheda sintetica*, la Società ottempererà ai relativi obblighi, ferma restando l'indicazione esplicita delle suddette informazioni.

30. L'impegno è assunto senza limiti di durata.

31. In considerazione dei tempi tecnici necessari all'attuazione dell'impegno n. 2, la Società si impegna ad integrare, nei termini sopra descritti, il contenuto delle *Schede sintetiche* che renderà disponibili ai possibili clienti finali di piccole dimensioni del mercato libero a partire dal secondo mese successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento.

Impegno 3 - misure di trasparenza informativa nei confronti dei clienti che dal 1° maggio al 31 dicembre 2022 hanno ricevuto proposta di rinnovo a nuove condizioni economiche

32. La Società evidenzia che le misure dell'impegno n. 3 sono dirette ai clienti che, dal 1° maggio al 31 dicembre 2022, hanno ricevuto una comunicazione recante proposta di rinnovo a nuove condizioni economiche (ivi inclusi i clienti che dal 1° maggio al 10 agosto 2022 avevano ricevuto le suddette comunicazioni recanti nell'oggetto il formale riferimento alla "proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura", pur trattandosi, in sostanza, di proposte di rinnovo di condizioni economiche in scadenza).

33. La Società si impegna a trasmettere ai suddetti Clienti una comunicazione, che sarà inserita in bolletta, recante il seguente contenuto:

"Le ricordiamo che le condizioni economiche attualmente vigenti sono quelle previste nella bolletta e scadranno il [data di scadenza].

Alla scadenza, tali condizioni economiche si intenderanno tacitamente prorogate per successivi periodi semestrali. Eventuali nuove condizioni economiche saranno comunicate mediante apposita proposta scritta di rinnovo con preavviso minimo di tre mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni proposte. In tale eventualità, qualora non intenda accettare le nuove condizioni, avrà facoltà di scegliere una nostra nuova offerta oppure potrà recedere dal contratto di fornitura in essere in qualsiasi momento e senza oneri, con preavviso di un mese, decorrente a partire dal primo giorno del mese successivo a quello in cui Hera Comm riceverà la comunicazione di recesso da parte del fornitore da lei prescelto. Diversamente, le nuove condizioni economiche si intenderanno accettate per una durata di 6 mesi e si intenderanno tacitamente prorogate per successivi periodi semestrali, salvo eventuali ulteriori proposte di rinnovo".

34. In considerazione dei tempi tecnici di predisposizione delle comunicazioni sopra indicate, la Società si impegna ad inserirle nelle bollette emesse a partire dal giorno 20 del secondo mese successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento di chiusura istruttoria dell'AGCM.

Impegno 4 - misure di trasparenza informativa nei confronti dei clienti – messa a disposizione sui Servizi on line e su App My Hera delle eventuali comunicazioni di rinnovo e di modifica unilaterale del contratto

35. La Società si impegna a sviluppare una funzionalità che renda visibile sui Servizi On Line e sull'APP MyHera copia delle comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche e di modifica unilaterale del contratto eventualmente inviate al Cliente.

36. Questa documentazione si aggiungerebbe alla documentazione già presente sui Servizi On Line e sull'APP, vale a dire alla richiesta di attivazione comprensiva del Plico contrattuale e dell'Offerta economica sottoscritta dal cliente, completando il set di documentazione contrattuale disponibile tramite i canali digitali. In questo modo i Clienti, tramite i Servizi On Line e l'APP, possono visualizzare o scaricare in modo agevole in qualsiasi momento tutta la documentazione contrattuale di loro interesse, comprensiva delle suddette comunicazioni.

37. Stante l'esigenza di uno sviluppo sui sistemi informativi e in considerazione dei tempi tecnici necessari, la Società si impegna a realizzare l'intervento entro il nono mese successivo a quello in cui sarà notificato alla Società il provvedimento dell'AGCM.

Impegno 5 - formazione specifica del personale con riferimento alle principali tematiche emerse in corso di procedimento

- 38.** La Società si impegna a svolgere una specifica attività di formazione in favore del proprio personale addetto alla gestione delle richieste e degli eventuali reclami dei Clienti, ad integrazione della formazione già normalmente svolta.
- 39.** La suddetta formazione integrativa sarà più specificamente focalizzata su tematiche quali, a titolo indicativo, durata del contratto di fornitura e delle condizioni economiche; possibili evoluzioni delle condizioni economiche (ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, di evoluzione automatica delle condizioni contrattuali, di rinnovo delle condizioni economiche), normativa e regolazione di settore, prerogative dei clienti.
- 40.** La suddetta formazione specifica avverrà mediante apposite sezioni di training e con il supporto di appositi materiali.
- 41.** La Società si impegna a realizzare le suddette attività entro la fine del secondo mese successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento con cui AGCM chiude il procedimento.

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

- 42.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 27 giugno 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del D. Lgs. n. 21/2014.
- 43.** Con parere pervenuto in data 3 agosto 2023, la suddetta Autorità ha fornito preliminarmente elementi informativi su aspetti regolatori, di cui al Codice di condotta commerciale, di interesse per la valutazione degli impegni relativi al caso di specie attinenti *a)* ai termini e alle modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali e per i rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni³ e *b)* agli elementi di dettaglio che i venditori sono tenuti a riportare nella bolletta sintetica⁴.
- 44.** Con riferimento agli impegni 1 e 2, l'Autorità ha osservato come essi non contrastino con la regolamentazione, e siano finalizzati a una maggiore trasparenza informativa per il cliente finale, valutando positivamente quanto previsto nell'impegno 1 circa l'indicazione della data di scadenza delle condizioni economiche nelle comunicazioni di rinnovo già a partire dal mese di agosto 2022.
- 45.** Con riferimento all'impegno 3, l'Autorità ha rilevato che esso appaia apprezzabile posto che rappresenta una informativa al cliente finale che riflette quanto previsto dal singolo contratto.

³ Il Codice di condotta commerciale di cui all'allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, è stato recentemente modificato ed integrato con deliberazione 6 giugno 2023, n. 250/2023/R/COM, che ha disposto interventi di aggiornamento ed efficientamento della regolazione precontrattuale e contrattuale relativamente, tra l'altro, agli obblighi informativi dei venditori in caso di rinnovo con modifica delle condizioni economiche nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale (che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2024).

⁴ L'ARERA ha evidenziato in particolare che, con la deliberazione 250/2023/R/com, al fine di garantire coerenza, rafforzando la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale con riferimento al rinnovo delle condizioni economiche, è stato modificato l'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, introducendo l'obbligo di indicare nella bolletta, a partire dal 1° gennaio 2024, l'eventuale scadenza delle condizioni economiche a tempo determinato, in aggiunta agli ulteriori elementi minimi della bolletta già previsti.

46. Per quanto riguarda l'impegno 4, l'Autorità ha affermato che esso risulti meritevole di apprezzamento, in quanto indirizzato a rendere accessibili le eventuali comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche, nonché di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali anche attraverso ulteriori strumenti informativi nella disponibilità dei clienti finali.

47. Con riferimento all'impegno 5, l'Autorità sottolinea apprezzamento per le iniziative volte a migliorare la qualità delle interlocuzioni con la clientela.

V. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

48. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a far venire meno i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del 12 dicembre 2022.

49. Tali impegni, infatti, prevedono misure di trasparenza informativa in merito alla durata delle condizioni economiche, alla relativa scadenza, nonché al loro meccanismo di rinnovo tacito semestrale.

50. In particolare, l'impegno n. 1 è volto a rendere edotti in modo esplicito i clienti del mercato libero, migliorandone la consapevolezza, circa la data di scadenza delle CE vigenti.

51. Contribuisce a migliorare la trasparenza delle condizioni del contratto anche la misura relativa all'inserimento del "Codice offerta" nelle proposte di rinnovo delle CE alla scadenza.

52. Allo stesso modo risulta valutabile favorevolmente l'impegno n. 2 idoneo a incrementare la consapevolezza dei consumatori specificamente nella fase precontrattuale, grazie all'integrazione del contenuto della *Scheda sintetica* che il fornitore, secondo il Codice di condotta commerciale di Arera, deve fornire al potenziale cliente in occasione della proposta contrattuale e, in ogni caso, prima della conclusione del contratto di fornitura. Nella citata scheda saranno inserite le informazioni relative alla durata del contratto, alla durata delle condizioni economiche previste nell'offerta economica proposta e alle modalità del loro rinnovo tacito delle stesse dopo la scadenza dell'offerta economica.

53. Rilevante al fine di chiarire la situazione contrattuale tramite l'indicazione della scadenza delle CE vigenti e il meccanismo del rinnovo tacito semestrale è l'impegno 3 che prevede l'inserimento di un'informativa nelle bollette dei clienti che, tra il 1° maggio e il 31 dicembre 2022, avevano ricevuto le comunicazioni di proposta di rinnovo delle CE (incluse quelle che riportavano erroneamente in oggetto "*proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura*").

54. L'impegno 4 rappresenta uno strumento idoneo a migliorare la consapevolezza dei consumatori in merito alla propria situazione contrattuale, grazie alla visualizzazione, nei canali digitali dei Servizi On Line e dell'APP, di eventuali comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche o di modifica unilaterale del contratto a loro inviate. Tale informazione si aggiunge alla documentazione contrattuale già presente in tali canali.

55. Infine, l'impegno 5, relativo a corsi di formazione destinati agli addetti alla gestione delle richieste di chiarimento e di eventuali reclami - presentati dai Clienti sulle tematiche concernenti la durata del contratto di fornitura e delle CE - appare utile a garantire una gestione corretta e potenzialmente più efficiente delle informazioni fornite ai consumatori.

56. Le misure proposte dal Professionista, volte a incrementare la chiarezza informativa, appaiono, dunque, accrescere la consapevolezza dei consumatori in merito alle informazioni inerenti alla durata e alla scadenza delle condizioni economiche.

57. Esse, considerate nel loro complesso, tenuto conto del conforme parere reso da ARERA, per le motivazioni sopra esposte risultano tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento, potendo soddisfare i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Hera Comm 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 Hera Comm S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Hera Comm S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa Società in data 12 maggio 2023 e integrati nella versione consolidata pervenuta in data 24 maggio 2023, allegata al presente provvedimento che ne costituisce parte integrante;

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 Hera Comm 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 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

PS12468 - ENGIE ITALIA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Provvedimento n. 30787

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 settembre 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;

VISTO il provvedimento cautelare del 12 dicembre 2022;

VISTO il provvedimento di revoca parziale del provvedimento cautelare del 29 dicembre 2022;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 16 marzo 2023, successivamente integrata in data 25 maggio 2023, con la quale ENGIE Italia S.p.A. ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 2 maggio 2023, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTO il proprio provvedimento del 6 giugno 2023, con il quale, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, ai fini della richiesta del parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

VISTO il proprio provvedimento del 28 giugno 2023, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento

I. LE PARTI

1. La società ENGIE Italia S.p.A. (di seguito anche "ENGIE", il "Professionista" o la "Società"), con sede legale in Milano, in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lett. *b*), del Codice del consumo, attiva nella fornitura di energia elettrica e gas naturale.

2. Le associazioni di consumatori Adiconsum Sardegna, Movimento Consumatori, U.Di.Con. - Unione per la Difesa dei Consumatori e Unione Nazionale Consumatori, in qualità di intervenienti.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DI ACCERTAMENTO

3. Nell'avvio del procedimento è stata contestata al Professionista una condotta consistente nel comunicare alla propria clientela, a partire dal maggio 2022, la modifica unilaterale delle condizioni

economiche applicabili ai contratti di fornitura, in vigore del D.L. del 9 agosto 2022, n. 115 (c.d. Decreto Aiuti *bis*), entrato in vigore il 10 agosto 2022, convertito in legge 21 settembre 2022, n. 142, il cui art. 3 dispone: *“Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l’efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all’impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte. Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate”*¹.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L’iter del procedimento*

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 12 dicembre 2022 sono stati comunicati al Professionista l’avvio del procedimento istruttorio PS12468 e l’adozione del provvedimento cautelare di sospensione della condotta da parte dell’Autorità, ipotizzando l’adozione di una pratica commerciale scorretta da parte di ENGIE in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al Professionista, ai sensi dell’articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell’articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni con relativa documentazione in merito alla condotta contestata.

6. In data 29 dicembre 2022, alla luce degli elementi acquisiti, l’Autorità, con apposito provvedimento, ha deliberato la conferma parziale del citato provvedimento cautelare, rilevando che *“la condotta in esame, ossia l’asserito rinnovo delle condizioni economiche di fornitura, non è stato frutto - almeno in gran parte dei casi - della effettiva, predeterminata e nota scadenza delle condizioni economiche di offerta, realizzandosi così, nella sostanza, l’elusione dell’obbligo, di cui al citato art. 3, di sospensione dell’efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all’impresa fornitrice di modificare unilateralmente il prezzo dell’energia”*.

7. In data 16 marzo 2023 il Professionista ha presentato impegni, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell’articolo 9 del Regolamento, al fine di rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali contestate. Gli impegni sono stati integrati in data 25 maggio 2023, nella versione definitiva consolidata.

8. Il 4 maggio 2023 è stata svolta l’audizione di ENGIE, richiesta dalla stessa Società.

9. Nelle date 16 gennaio e 14 febbraio 2023, il Professionista ha fornito le informazioni richieste nel corso del procedimento.

10. Nelle date 4 maggio, 20 giugno e 3 luglio 2023, sono state comunicate alle Parti del procedimento le proroghe del termine di conclusione del procedimento, fissato, da ultimo, al 23 settembre 2023.

¹ A seguito dell’emanazione del Decreto-legge 29 dicembre 2022, n. 198 (c.d. Decreto Milleproroghe), all’art. 3, comma 1, le parole *“30 aprile 2023”*, sono state sostituite dalle parole *“30 giugno 2023”* ed è stato aggiunto: *“Il primo periodo non si applica alle clausole contrattuali che consentono all’impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di aggiornare le condizioni economiche e contrattuali alla scadenza delle stesse, nel rispetto dei termini di preavviso contrattualmente previsti e fermo restando il diritto di recesso della controparte”*.

11. In data 7 giugno 2023 è stata comunicata al Professionista la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

12. In data 20 giugno 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA"), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, pervenuto in data 3 agosto 2023.

2) *Gli elementi acquisiti*

13. Dalle informazioni e dalla documentazione fornite da ENGIE nel corso del procedimento è emerso quanto segue.

14. Da varie segnalazioni di consumatori, microimprese e associazioni di consumatori, nonché della documentazione acquisita ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, risultava che il Professionista, nel periodo maggio-ottobre 2022, aveva inviato numerose comunicazioni ai propri clienti titolari di contratti di fornitura nel mercato libero a prezzo fisso, con le quali preannunciava la modifica delle condizioni economiche del rapporto di fornitura. Il *format* di tale comunicazione, denominata "*Aggiornamento condizioni economiche della fornitura (...) e proposta modifica unilaterale del contratto*" conteneva la seguente informativa: "*il termine di validità delle "Condizioni Tecnico Economiche", relative al contratto di fornitura da Lei sottoscritto, è decorso e, pertanto, in osservanza di quanto previsto dalle "Condizioni generali di fornitura", da Lei accettate, ENGIE si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche*".

15. Il richiamo effettuato nelle comunicazioni era riferito alla clausola contrattuale inserita nelle condizioni generali di fornitura di ENGIE che prevede il rinnovo esplicito delle condizioni tecnico-economiche (CTE), secondo cui, allo scadere dell'offerta economica, "*Il Fornitore, con comunicazione scritta da inviare al Cliente, anche con nota in fattura, entro e non oltre il terzo mese antecedente il termine del periodo di validità delle condizioni economiche in vigore, provvederà ad aggiornare il CEF e il CPF, indicando altresì il nuovo periodo di validità di tale aggiornamento. Il Cliente potrà recedere dal Contratto nei trenta giorni successivi al ricevimento della predetta comunicazione; il recesso avrà efficacia a decorrere dalla scadenza delle pregresse condizioni economiche applicate*".

16. Prima dell'entrata in vigore del citato art. 3 D.L. n. 115/2022 ENGIE, da maggio 2022 fino al 10 agosto 2022, ha inviato complessivamente a clienti titolari di contratti nel mercato libero [50.000-60.000]* comunicazioni per aggiornamenti tariffari, contenenti una proposta di rinnovo. Esse, infatti, coerentemente con la predetta clausola contrattuale, non erano state inviate durante la vigenza delle relative offerte economiche, ma dopo la scadenza delle stesse.

17. In seguito all'entrata in vigore del citato articolo 3 D.L. n. 115/2022, da agosto a dicembre 2022 ENGIE ha inviato ai propri clienti altre [50.000-70.000] comunicazioni di aggiornamento tariffario alla scadenza, denominate "*Aggiornamento condizioni economiche della fornitura*" e non più anche "*proposta modifica unilaterale del contratto*".

18. Delle [110.000-120.000] comunicazioni inviate in totale, [45.000-50.000] sono state inviate alla scadenza dell'offerta economica sottoscritta e le restanti [60.000-80.000] sono state inviate a seguito di precedenti rinnovi esplicitamente comunicati, secondo l'illustrata clausola contrattuale.

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

19. In relazione a tali comunicazioni, la Società ha replicato ai reclami presentati dai propri clienti che le variazioni comunicate non rientrano nelle modifiche unilaterali sospese dall'art. 3 Decreto Aiuti *bis*, in quanto rappresentano una mera proposta di “aggiornamento dei corrispettivi giunti a naturale scadenza contrattuale”, precisando che “ha ricevuto la comunicazione del [...], in quanto il prezzo contrattualmente previsto per la sua fornitura ha durata fissa di 12 mesi. Essendo il prezzo giunto alla sua naturale scadenza, la nostra comunicazione è semplicemente finalizzata a proporle, secondo quanto già previsto dal suo contratto in relazione alle modalità di aggiornamento dei corrispettivi giunti a naturale scadenza contrattuale, l'aggiornamento dello stesso, non configurandosi come modifica unilaterale proposta dall'operatore per giustificato motivo. Resta inteso che tutte le altre condizioni previste dal suo Contratto resteranno valide ed invariate”.

20. ENGIE, in aderenza al dettato contrattuale, ha quindi sempre proposto i rinnovi delle condizioni economiche secondo una scansione temporale costante, di cui i clienti avevano consapevolezza avendo sempre ricevuto a ridosso della scadenza contrattuale, nei tempi di preavviso previsti, una comunicazione contenente le nuove condizioni economiche destinate ad applicarsi per il successivo periodo di riferimento, esplicitando la decorrenza delle stesse. In particolare, nelle comunicazioni inviate in data antecedente il 10 agosto 2022, era chiaro dal contenuto che si trattasse di proposte di rinnovo dal momento che le rinnovate condizioni si riferivano a un nuovo periodo contrattuale ed erano indicate la data di entrata in vigore delle nuove condizioni (e, conseguentemente, la data di cessazione di efficacia delle precedenti) nonché il relativo periodo di validità.

21. Tuttavia, nel corso del procedimento² ENGIE ha reso noto di aver inviato, a circa [10.000-20.000] consumatori, le comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche in ritardo rispetto a quella che ne sarebbe stata la naturale scadenza e, in particolare, i) per [1.000-1.500] clienti a causa dell'invio di una doppia comunicazione di rinnovo (una prima comunicazione, inviata nel rispetto dei termini di effettiva scadenza, mai attuata a causa di un disallineamento informatico, ed una seconda il 20 giugno 2022 che ha invece trovato applicazione); ii) per circa [10.000-15.000] clienti, a causa del mancato invio tempestivo, per via di inavvertenze informatiche, della comunicazione di aggiornamento delle condizioni economiche alla loro naturale scadenza.

22. Nell'ipotesi appena riferita, le nuove condizioni economiche annunciate dalle comunicazioni erroneamente inviate non rappresentavano, quindi, aggiornamento/rinnovo di quelle giunte a naturale scadenza, ma configuravano una proposta di modifica unilaterale, la cui applicazione da parte di ENGIE era suscettibile di integrare una violazione dell'articolo 3 del predetto Decreto Aiuti *bis*.

23. Con particolare riferimento alle condotte poste in essere in merito alle comunicazioni alla clientela, il Professionista ha presentato la propria proposta di impegni nel seguito descritta.

3) Gli impegni del Professionista

24. Il *Formulario degli impegni*, presentato ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, e dell'articolo 9 del Regolamento, nella versione depositata in data 16 marzo 2023 ed

² Cfr. in particolare le risposte alle richieste di informazioni fornite con le comunicazioni prott. nn. 83246 del 31 ottobre 2022, 12673 del 16 gennaio 2023 e 20730 del 14 febbraio 2023 e il verbale dell'audizione tenutasi in data 4 maggio 2023, doc. prot. n. 45746 del 19 maggio 2023.

integrata nella versione consolidata del 25 maggio 2023, allegato al presente provvedimento che ne costituisce parte integrante, prevede quanto segue.

Impegno 1 - Miglioramenti nella procedura di gestione e successiva comunicazione delle proposte di aggiornamento delle condizioni economiche in scadenza

25. La Società si impegna ad integrare come segue il processo interno e le relative comunicazioni di aggiornamento delle condizioni economiche giunte a scadenza:

- i) indicando, oltre al giorno e al mese in cui saranno applicate le nuove condizioni, anche il giorno e il mese in cui termineranno le condizioni in vigore nel momento in cui si riceve la proposta di aggiornamento delle condizioni economiche;
- ii) inviando le proposte di aggiornamento tramite posta ordinaria tracciata, che permetta di avere una ragionevole certezza dell'avvenuto recapito al cliente ad una determinata data;
- iii) attuando le migliorie, anche relativamente a strumenti e processi informatici, del processo di aggiornamento delle condizioni economiche, identificate ad esito di analisi effettuata con il supporto di un consulente esterno di comprovata esperienza e competenza nel settore dell'informatica applicata ai processi di gestione aziendali.

26. L'impegno è assunto per almeno 3 anni, tranne la misura individuata *sub ii)*, che la Società intende applicare alle comunicazioni di aggiornamento per un anno dall'accoglimento degli impegni, fatta salva dopo tale termine la possibilità di utilizzare diversi servizi che garantiscano il medesimo livello di tracciabilità e risultino compatibili con le prescrizioni della regolazione settoriale.

27. Quanto ai tempi di attuazione, la Società fa presente, per quanto riguarda le misure individuate *sub i) e ii)*, di aver già dato spontanea attuazione all'impegno, a partire rispettivamente dai mesi di gennaio e febbraio 2023, mentre prevede di implementare la misura individuata *sub iii)*, rendendosi disponibile a condividere con l'Autorità i dettagli del processo teso ad individuarne le migliorie, entro un termine massimo di 8 mesi dalla conclusione del procedimento con accettazione degli impegni.

Impegno 2 - Rafforzamento degli strumenti informativi a disposizione del cliente

28. La Società propone di fornire ulteriori strumenti informativi per migliorare comprensione ed accessibilità del cliente in relazione alle comunicazioni di natura contrattuale:

- iv) includendo espressamente la data di decorrenza, la durata e la data di scadenza delle condizioni economiche in ogni bolletta, nell'app di ENGIE e nello spazio *web* riservato del cliente;
- v) rendendo possibile in autonomia, in qualsiasi momento e in tempo reale, avere accesso, visionare ed estrarre copia della documentazione contrattuale e delle lettere di aggiornamento delle condizioni economiche tramite l'app e nello spazio *web* riservato del cliente.

29. Quanto ai tempi di attuazione, la Società prevede di implementare anche tali misure entro un termine massimo di 8 mesi dalla conclusione del procedimento con accettazione degli impegni e di mantenerle per almeno 3 anni.

Impegno 3 - Ristoro in relazione al periodo 1° ottobre 2022-30 giugno 2023 delle più vantaggiose condizioni economiche di fornitura in vigore fino al 30 settembre 2022 in relazione

ai punti di fornitura rispetto ai quali è stata inviata una doppia comunicazione di aggiornamento

30. In relazione ai [1.000-1.500] clienti ai quali è stata inviata una doppia comunicazione di aggiornamento, ENGIE precisa di aver già effettuato il ripristino delle condizioni previgenti per il periodo 1° gennaio 2023-30 giugno 2023 e di impegnarsi ad erogare un ristoro economico corrispondente alla differenza tra le condizioni più favorevoli e quelle effettivamente applicate tra il 1° ottobre 2022 e il 1° gennaio 2023, attraverso l'erogazione di un credito (da compensare con l'importo delle prime due bollette successive e la cui eventuale eccedenza verrà direttamente rimborsata) del quale ciascun cliente verrà prontamente informato.

31. Più in dettaglio, ENGIE propone di applicare ai predetti clienti le condizioni economiche di fornitura in vigore fino al 30 settembre 2022 non solo per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 30 giugno 2023, come già comunicato ai clienti interessati, ma anche per il precedente periodo dal 1° ottobre 2022 al 31 dicembre 2022, con relativo ricalcolo degli importi già fatturati in base alle condizioni economiche precedentemente applicate. Per effettuare tale ricalcolo, ENGIE si impegna a quantificare, per ciascun cliente, il differenziale tra le condizioni economiche effettivamente applicate nell'ultimo trimestre del 2022 e quelle in vigore al 30 settembre 2022, calcolando la differenza di importi sulla base dei consumi registrati nell'ultimo trimestre del 2022: tale differenza rappresenterà un credito che verrà sottratto da quanto da questi ultimi dovuto in base ai consumi registrati in due rate di pari importo nelle prime due bollette utili e, qualora residui ancora un credito da parte del cliente, la parte rimanente verrà rimborsata direttamente al cliente fino ad azzerarsi. Ciascun cliente verrà prontamente informato del suddetto credito con comunicazione cartacea inviata unitamente alla prima bolletta utile (anche tramite *e-mail*, qualora ENGIE abbia la disponibilità di tale dato e il relativo consenso del cliente per procedere in tal modo).

32. Quanto ai clienti cessati dopo il 30 settembre 2022, ENGIE si impegna a contattarli (qualora la Società abbia il relativo consenso) e a comunicare l'ammontare dell'eventuale credito maturato fino alla data dell'effettiva cessazione e le modalità per ottenere il rimborso, fornendo agli stessi un termine semestrale entro il quale manifestare il proprio interesse.

33. In aggiunta, ENGIE propone di maggiorare l'importo del credito calcolato per ciascun cliente di un valore pari al 5% e si impegna a rendere disponibile all'Autorità gli importi dei predetti crediti entro 15 giorni dalla comunicazione di accoglimento degli impegni e ad inviare ai clienti cessati un'apposita comunicazione per informarli della possibilità di ricevere l'eventuale accredito sulla base del precedente rapporto di fornitura.

Impegno 4 - Ristoro in relazione al periodo 1° ottobre 2022-30 giugno 2023 delle più vantaggiose condizioni economiche di fornitura in vigore fino al 30 settembre 2022 rispetto a quelle effettivamente applicate a partire dal 1° ottobre 2022, in relazione ai punti di fornitura rispetto ai quali – a causa di inavvertenze informatiche – non si è provveduto tempestivamente all'aggiornamento delle condizioni economiche alla loro naturale scadenza

34. In relazione ai circa [10.000-15.000] clienti rispetto ai quali – a causa di inavvertenze informatiche – ENGIE non ha provveduto tempestivamente all'aggiornamento delle condizioni economiche alla loro naturale scadenza, la Società si impegna ad erogare un ristoro economico corrispondente alla differenza (qualora questa risulti positiva) tra le condizioni economiche effettivamente applicate i) dalla data di scadenza delle precedenti condizioni economiche e fino al 30 settembre 2022, nonché ii) dal 1° ottobre 2022 e fino al 30 giugno 2023, rispetto a quelle che

sarebbero state applicate se gli aggiornamenti fossero stati eseguiti nei tempi previsti sulla base dei consumi registrati dalla data di scadenza delle precedenti condizioni economiche fino al 31 marzo e previsivi fino al 30 giugno 2023, attraverso l'erogazione di un credito (da compensare con l'importo delle prime due bollette successive e la cui eventuale eccedenza verrà direttamente rimborsata) del quale ciascun cliente verrà prontamente informato (anche tramite *e-mail*, qualora ENGIE abbia la disponibilità di tale dato e il consenso del cliente per procedere in tal modo) con comunicazione cartacea inviata unitamente alla prima bolletta utile. Qualora la differenza di importi così calcolata risultasse negativa, evidenziando un vantaggio già acquisito del cliente, ENGIE si impegna a non chiedere alcuna restituzione ai clienti, i quali, quindi, avranno acquisito definitivamente un beneficio derivante dalla tardiva comunicazione dell'aggiornamento.

35. Quanto ai clienti cessati dopo il 30 settembre 2022, ENGIE si impegna a contattarli (qualora la Società abbia il relativo consenso) e a comunicare l'ammontare dell'eventuale credito maturato fino alla data dell'effettiva cessazione e le modalità per ottenere il rimborso, fornendo agli stessi un termine semestrale entro il quale manifestare il proprio interesse.

36. In aggiunta, ENGIE propone di maggiorare l'importo del credito calcolato per ciascun cliente di un valore pari al 5% e si impegna a rendere disponibile all'Autorità gli importi dei predetti crediti entro 15 giorni dalla comunicazione di accoglimento degli impegni e ad inviare ai clienti cessati un'apposita comunicazione per informarli della possibilità di ricevere l'eventuale accredito sulla base del precedente rapporto di fornitura.

Clausola di revisione

37. ENGIE si riserva il diritto di chiedere la revisione degli Impegni alla luce dell'eventuale sopravvenienza di nuove modalità di comunicazione e/o gestione che si rendessero disponibili o di aggiornamenti al quadro legale e regolamentare applicabili all'attività svolta dalla Società, come adottati successivamente alla data di comunicazione di accoglimento degli impegni.

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

38. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 20 giugno 2023³ 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.

39. Con parere pervenuto in data 3 agosto 2023⁴, la suddetta Autorità ha svolto specifiche considerazioni sugli impegni proposti da ENGIE, alla luce delle disposizioni regolatorie, di cui al Codice di condotta commerciale, di interesse generale attinenti, per quanto riguarda il caso di specie: a) ai termini e alle modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali e per i rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni⁵;

³ Cfr. doc. del 20 giugno 2023, prot. n. 54558.

⁴ Cfr. doc. del 3 agosto 2023, prot. n. 66304.

⁵ Il Codice di condotta commerciale di cui all'allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, è stato recentemente modificato ed integrato con deliberazione 6 giugno 2023, n. 250/2023/R/COM, che ha disposto interventi di aggiornamento ed efficientamento della regolazione precontrattuale e contrattuale relativamente, tra l'altro, agli obblighi informativi dei venditori in caso di rinnovo con modifica delle condizioni economiche nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale (che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2024).

b) agli elementi di dettaglio che i venditori sono tenuti a riportare nella bolletta sintetica⁶.

40. In particolare, con riferimento all'impegno 1), relativo al miglioramento della procedura di gestione e successiva comunicazione delle proposte di aggiornamento delle condizioni economiche in scadenza, l'ARERA ha fatto presente che le misure contenute in tale impegno risultano conformi alla citata deliberazione 250/2023/R/com, le cui disposizioni saranno efficaci a partire dal 1° gennaio 2024, nella misura in cui prevede l'integrazione delle informazioni contenute nelle comunicazioni di rinnovo inviate ai clienti finali con l'indicazione esplicita nell'oggetto delle comunicazioni medesime della data di scadenza delle condizioni economiche vigenti, o non in contrasto con la stessa. Si evidenzia altresì che gli obblighi informativi introdotti dalla deliberazione 250/2023/R/com riguardano tutti i contratti che prevedono la facoltà per il venditore di rinnovare le condizioni economiche con modifica delle condizioni medesime, a prescindere dal tipo di prezzo applicato al cliente (fisso/variabile).

41. In particolare, l'ARERA ha valutato positivamente, ritenendola conforme alla predetta delibera, l'introduzione già a decorrere dal mese di gennaio 2023 della misura relativa all'indicazione (oltre al giorno/mese in cui saranno applicate le nuove condizioni) anche del giorno/mese in cui termineranno le condizioni in vigore nel momento in cui si riceve la proposta di aggiornamento delle condizioni economiche; inoltre, ha precisato che l'ottimizzazione e la responsabilizzazione dei processi rappresentano misure generalmente positive.

42. Con riguardo all'impegno 2), concernente il rafforzamento degli strumenti informativi a disposizione del cliente e l'integrazione delle informazioni contenute nella Bolletta 2.0, l'ARERA ha affermato che la proposta di indicare in tutte le bollette l'informazione relativa alla data di decorrenza, alla durata e alla data di scadenza delle condizioni economiche non contrasta, quindi, con la regolazione vigente, in quanto finalizzata a una maggiore trasparenza informativa per il cliente finale.

43. Inoltre, le misure proposte relative all'indicazione nell'app della Società e nello spazio *web* riservato ai clienti delle informazioni sulla data di decorrenza, sulla durata e sulla data di scadenza delle condizioni economiche nonché alla possibilità di accedere, visionare ed estrarre copia della documentazione contrattuale e delle comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche, l'ARERA ritiene che risultino meritevoli di apprezzamento, ponendosi l'obiettivo di fornire l'informativa sulle condizioni economiche e la relativa documentazione anche attraverso ulteriori strumenti informativi nella disponibilità dei clienti finali.

44. Quanto agli impegni 3) e 4), di natura compensativa, i ristori previsti appaiono meritevoli di apprezzamento ed è valutata positivamente la proposta di aumentare l'importo del credito calcolato per ciascun cliente di un valore pari al 5%.

⁶ L'ARERA ha evidenziato in particolare che, con la deliberazione 250/2023/R/com, al fine di garantire coerenza, rafforzando la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale con riferimento al rinnovo delle condizioni economiche, è stato modificato l'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, introducendo l'obbligo di indicare nella bolletta, a partire dal 1° gennaio 2024, l'eventuale scadenza delle condizioni economiche a tempo determinato, in aggiunta agli ulteriori elementi minimi della bolletta già previsti.

V. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

45. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a far venire meno i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del 12 dicembre 2022.

46. I primi due impegni, infatti, prevedono misure in grado, rispettivamente, di apportare miglioramenti alla trasparenza informativa e alla procedura di gestione e comunicazione delle proposte di aggiornamento delle condizioni economiche in scadenza e di rafforzare gli strumenti informativi a disposizione del cliente in grado di renderlo edotto e consapevole delle condizioni economiche di fornitura e sue modifiche/scadenze.

47. In particolare, le misure in essi previste sono mirate ad accrescere il livello di trasparenza delle informazioni relative all'aggiornamento delle condizioni economiche, consentendo ai clienti di accedere in autonomia, in tempo reale e in qualsiasi momento alle informazioni relative alla data esatta di decorrenza, durata e scadenza delle condizioni economiche nonché alla documentazione contrattuale completa delle eventuali comunicazioni di aggiornamento delle condizioni economiche attraverso vari strumenti informatici. Inoltre, gli utenti riceveranno nella stessa proposta di aggiornamento delle condizioni economiche anche la chiara indicazione del giorno/mese in cui cesseranno di essere applicate le condizioni previgenti. I miglioramenti del procedimento interno di gestione e invio delle comunicazioni aventi ad oggetto le proposte di aggiornamento delle condizioni economiche di fornitura consentirà di ridurre il rischio che in futuro si verifichino casi di inavvertenze informatiche nei vari processi interni.

48. Quanto alle misure di natura compensativa, le stesse appaiono idonee a superare le criticità emerse nel corso del procedimento con riferimento ai clienti pregiudicati dal mancato rispetto della scadenza effettiva di rinnovo delle condizioni economiche di fornitura, consentendo un pieno ristoro degli stessi e il riconoscimento di un importo aggiuntivo del 5%. In particolare, *i)* con riferimento ai clienti ancora in essere, la funzione restitutiva delle misure proposte avrà sostanzialmente l'effetto di ripristinare le originarie condizioni economiche senza soluzione di continuità; *ii)* con riferimento ai clienti cessati, le misure proposte avranno l'effetto di compensarli integralmente.

49. Gli impegni, considerati nel loro complesso, tenuto conto del conforme parere reso da ARERA, per le motivazioni sopra esposte risultano tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento, potendo soddisfare i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società ENGIE 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 ENGIE Italia S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società ENGIE Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli

impegni proposti dalla stessa Società in data 16 marzo 2023 e integrati nella versione consolidata pervenuta in data 25 maggio 2023, allegata al presente provvedimento che ne costituisce parte integrante;

- 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 ENGIE 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 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

PS12483 - ADBLUE/CITROEN

Provvedimento n. 30788

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 settembre 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 29 dicembre 2022, con la quale è stato avviato il procedimento PS12483 nei confronti delle società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA (di seguito, congiuntamente, anche i "Professionisti");

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 12 luglio 2023, con la quale i Professionisti hanno presentato, in versione consolidata, impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI i propri provvedimenti del 20 giugno e del 27 luglio 2023, con i quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di valutare la proposta di impegni ed espletare gli adempimenti procedurali, nel rispetto del pieno contraddittorio con le Parti;

VISTI gli atti del procedimento

I. LE PARTI

1. Groupe PSA Italia S.p.A. (di seguito anche "PSA"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. *b*), del Codice del consumo. La società è controllata da Automobiles Peugeot SA, Automobiles Citroën SA e Opel Europe Holdings s.l.u., facenti parte, a loro volta parte, della *holding* multinazionale Stellantis N.V., attiva a livello mondiale nella produzione e vendita di automobili con diversi marchi. PSA Italia è responsabile della commercializzazione in Italia delle vetture di diversi *brand*, tra cui Citroën e Peugeot.

2. Citroën Automobiles SA (di seguito anche "Citroën"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. *b*), del Codice del consumo.

La società, di diritto francese, opera nel settore della produzione e vendita di autovetture a marchio Citroen.

3. Altroconsumo, in qualità di associazione di consumatori segnalante.

4. ADICU APS, in qualità di associazione di consumatori segnalante, intervenuta nel corso del procedimento.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

5. La presente istruttoria riguarda talune problematiche relative alla commercializzazione di autovetture diesel a marchio Citroën dotate del sistema antinquinamento *Selective Catalytic Reduction* (Riduzione Catalitica Selettiva, di seguito “SCR”), che secondo i segnalanti risulterebbe difettoso *ab origine*. In proposito, i Professionisti, a partire dal 2015, hanno installato questo sistema (che impiega l’additivo AdBlue) sui veicoli diesel da essi commercializzati per adeguarsi alla normativa Euro 6 in materia di emissioni.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1 L’iter del procedimento

6. Sulla base della segnalazione pervenuta da Altroconsumo il 1° dicembre 2022, cui erano allegati circa 130 reclami di consumatori e quelle di singoli consumatori, nonché delle informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del consumo, in data 29 dicembre 2022, è stato avviato nei confronti dei Professionisti il procedimento istruttorio PS12483, per possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del consumo.

7. In particolare, secondo le richiamate segnalazioni, numerosi proprietari/possessori di alcuni modelli diesel a marchio Citroën (prevalentemente C3 e C4), hanno riscontrato avarie del sistema SCR, il cui difettoso funzionamento comporta il blocco del veicolo. In particolare, alcuni consumatori lamentano che il serbatoio del sistema di catalizzazione sia già stato sostituito una prima volta in garanzia o a spese della casa madre ma di aver dovuto provvedere, a distanza di un tempo relativamente breve (1-3 anni), a sostituirlo nuovamente in tutto o in parte a loro spese con esborsi di diverse centinaia di euro.

Nella comunicazione di avvio del procedimento si è ipotizzato che l’ampiezza del fenomeno e la sua ripetizione nel tempo potessero far presumere l’esistenza di un difetto di fabbricazione e/o progettazione del sistema SCR conosciuto o conoscibile dai Professionisti in base al canone di diligenza professionale.

8. Inoltre, il 29 novembre 2022 è pervenuta la segnalazione dell’associazione di consumatori ADICU APS, che lamenta la possibile scorrettezza di una condotta analoga tenuta da PSA riguardo a vetture diesel a marchio Peugeot dotate anch’esse del sistema antinquinamento SCR, che risulterebbe parimenti difettoso *ab origine*. In proposito, l’associazione riferisce che numerosi consumatori (in particolare proprietari/possessori dei modelli 208, 308, 3008 e 5008) avrebbero riscontrato la comparsa delle sopra descritte avarie del sistema SCR anche in taluni veicoli a marchio Peugeot. Inoltre, a partire da gennaio 2023 sono pervenute all’Autorità numerose segnalazioni di singoli consumatori riguardanti tali problematiche riscontrate nei veicoli a marchio Peugeot (fascicolo pre-istruttorio Peugeot - PS12526).

9. I Professionisti hanno avuto accesso agli atti del fascicolo PS12483 ed estratto copia dei documenti ivi acquisiti in data 31 gennaio 2023.

10. In data 2 marzo 2023 è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento PS12483 presentata da ADICU APS il 27 febbraio u.s., che ha avuto accesso agli atti del fascicolo PS12483 in data 4 aprile 2023.

11. I Professionisti hanno fornito riscontro alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio e svolto argomentazioni con note pervenute in data 24 febbraio, 22 marzo e 20 aprile 2023.

12. I Professionisti hanno presentato una proposta di impegni riguardo al procedimento PS12483, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, da ultimo, inviati in versione consolidata il 12 luglio 2023.

13. In data 28 aprile e 22 giugno 2023, si sono svolte le audizioni con i Professionisti riguardanti gli impegni presentati.

14. In data 1° agosto 2023 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

III. 2 Gli elementi acquisiti e gli impegni proposti dai Professionisti

III. 2.1 Gli elementi acquisiti

15. Il procedimento PS12483 riguarda un componente (*i.e.*, il sistema di catalizzazione selettiva) innovativo e caratterizzato da soluzioni tecnico-ingegneristiche complesse, la cui installazione sui veicoli diesel a marchio Citroën ha, come visto, lo scopo di adeguare le vetture commercializzate dai Professionisti alla normativa Euro 6 in materia di emissioni.

16. Nel corso dell'istruttoria, è emerso che i Professionisti hanno riconosciuto l'applicazione della garanzia legale e convenzionale del produttore per i malfunzionamenti del sistema SCR avvenuti entro due anni dalla consegna dei veicoli a marchio Citroën.

17. In particolare, i Professionisti affermano che i malfunzionamenti nel periodo di vigenza della garanzia legale e convenzionale sono stati risolti senza costi per il consumatore, mentre le rimanenti doglianze sono state gestite tramite contribuzioni volontarie delle Società di ambito differente e variabili nel tempo, di seguito meglio descritte. È emerso dunque che le riparazioni effettuate in garanzia rappresentano una parte minoritaria dei malfunzionamenti complessivi, poiché i difetti in esame si manifestano prevalentemente scaduti i due anni di garanzia.

I Professionisti hanno indicato, altresì, che la percentuale di malfunzionamenti ad essi segnalati sul totale dei veicoli Citroën venduti dal gennaio 2018 al dicembre 2022 è del $[0,5-2,5\%]^*$.

18. Inoltre, dagli atti acquisiti all'istruttoria, risulta che i Professionisti sono intervenuti riguardo ai malfunzionamenti riscontrati per i veicoli Citroën implementando: (i) modifiche tecniche e produttive dei componenti interessati e (ii) successivamente allo spirare del termine biennale della garanzia legale e di quella convenzionale, misure compensative a favore dei consumatori, con particolare riferimento a diversi programmi di assistenza chiamati *Special Coverages*.

19. In particolare, i Professionisti riferiscono di aver posto in essere, a partire dal 2018 e sino a febbraio 2023, diverse *Special Coverages*, che hanno previsto in alcuni casi una copertura totale del costo dei pezzi di ricambio e della manodopera e in altri un rimborso parziale del costo dei pezzi di

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

ricambio, rapportato all'età e al chilometraggio del veicolo, secondo percentuali comprese tra il [70–99%] e il [30–60%].

20. Da ultimo, il 13 febbraio 2023 i Professionisti hanno avviato una nuova *Special Coverage* denominata “4UA+4UB” strutturata come segue:

- i. per i veicoli fuori garanzia con meno di 5 anni dalla consegna (cioè meno di 3 anni dalla scadenza della garanzia convenzionale) **e** meno di 150.000 km percorsi, il costo dei pezzi di ricambio è rimborsato al 100% da Citroën (4UA);
- ii. per i veicoli fuori garanzia con più di 5 anni dalla consegna (cioè più di 3 anni dalla scadenza della garanzia convenzionale) e fino a 8 anni dalla consegna (cioè fino a 6 anni dalla scadenza della garanzia convenzionale) **e/o** con un chilometraggio percorso superiore a 150.000 km e inferiore a 210.001, è prevista una copertura decrescente del costo dei pezzi di ricambio (4UB) in base al chilometraggio del veicolo secondo la seguente tabella:

Veicoli con oltre 5 anni e/o oltre 150.000 km	0 - 30.000	30.001- 50.000	50.001- 80.000	80.001- 110.000	110.001- 140.000	140.001- 180.000	180.001- 210.000	Più di 210.001
Copertura	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	0%

La *Special Coverage 4UB* scade al raggiungimento del primo dei due limiti (8 anni o 210.001 km).

III.2.2 Gli impegni proposti dai Professionisti

21. Come sopra indicato, i Professionisti hanno presentato una proposta di impegni riguardante l'istruttoria Citroën (PS12483), estesi anche alle analoghe problematiche oggetto della pre-istruttoria Peugeot (PS12526), nel prosieguo anche gli “Impegni”, da ultimo inviata in versione consolidata il 12 luglio 2023.

22. I Professionisti si sono impegnati a porre in essere le misure di seguito descritte.

I. Adozione di una “Guida per il cliente sulle garanzie” da diffondere tramite il sito internet, nonché da trasmettere al personale del Customer Care ed alla rete autorizzata.

(a) Al fine di rendere più chiari per i consumatori quali siano i diritti derivanti dalla garanzia legale di conformità e da quella convenzionale applicabili ai veicoli acquistati, i Professionisti si impegnano a modificare il sito <https://www.citroen.it>, creando un *link* o tendina denominati ad esempio “*garanzie*” o simili da cui si acceda a una sezione del sito ove sarà pubblicata la “*Guida per il Cliente sulle garanzie*”. Il testo della guida è riportato nel formulario Impegni allegato al presente provvedimento¹.

(b) Inoltre, per assicurare la conoscenza della “*Guida per il Cliente sulle garanzie*” da parte dei soggetti cui i clienti si potrebbero rivolgere per avere informazioni sulle garanzie (*i.e.* *Customer Care* e Rete autorizzata), la Guida sarà disponibile sul *Service Box* della rete Citroën corredata da un'apposita comunicazione esplicativa, il cui testo è riportato nel formulario Impegni.

¹ I Professionisti si riservano di modificare il *wording* del *link* e della comunicazione-tipo in caso di comprovate esigenze, nel rispetto dei principi di veridicità e trasparenza, nonché a causa di modifiche normative o di prassi dell'Autorità.

II. Somministrazione di un training aziendale sulle garanzie post-vendita.

I Professionisti si impegnano ad organizzare uno specifico *training* aziendale per l'Ufficio legale e il *Customer Care*, ove sarà esposta la normativa del Codice del consumo sulle pratiche commerciali scorrette, con particolare riferimento alle garanzie post-vendita.

III. Compensazione a favore dei clienti

L'Impegno riguarda due diverse misure compensative a favore dei consumatori, proprietari di veicoli Citroën, attuate tramite una *Special Coverage*, cioè offrendo ai clienti un contributo economico in caso di riparazioni/ sostituzioni di componenti fuori garanzia effettuate presso la rete autorizzata.

In particolare, l'Impegno in esame riguarda l'estensione della *Special Coverage* "4UA+4UB", vigente a partire 13 febbraio 2023, secondo le modalità di seguito descritte.

(a) I Professionisti si impegnano a mantenere in vigore l'attuale *Special Coverage* "4UA+4UB" quantomeno sino ad agosto 2024 (compreso). Questa misura avrà dunque una durata complessiva di almeno un anno e sei mesi e i Professionisti si riservano di prorogarla o, eventualmente, di sostituirla in anticipo con misure migliorative, ove necessario.

In aggiunta a tale misura, i Professionisti si impegnano a riconoscere ai proprietari di veicoli Citroën sino ad agosto 2024 (compreso) un ulteriore contributo di 30 euro come compartecipazione alle spese di manodopera. A detta delle Società, tale somma corrisponde "a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea". In proposito, i clienti che hanno effettuato gli interventi di riparazione/ sostituzione dei componenti tra il 13 febbraio 2023 e la data di implementazione di quest'Impegno, beneficiando dell'attuale *Special Coverage* "4UA+4UB", riceveranno un'apposita comunicazione² ove sarà chiarito che questo ulteriore contributo sarà erogato dal riparatore/rivenditore autorizzato, a scelta del consumatore, in forma di omaggio per l'acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione oppure di rimborso monetario, da richiedere in entrambi i casi entro il 31/12/2025 (**Impegno III A**).

(b) I Professionisti si impegnano ad applicare retroattivamente la *Special Coverage* "4UA+4UB" a favore dei consumatori che, con veicoli di età superiore al quarto anno³ abbiano riparato/ sostituito il serbatoio dell'urea nel periodo 1° gennaio 2021 - 12 febbraio 2023 (data di entrata in vigore della citata *Special Coverage*), beneficiando delle condizioni eventualmente meno favorevoli previste dalla precedente *Special Coverage*.

In particolare, i consumatori riceveranno delle compensazioni economiche secondo il seguente schema:

"se a seguito del calcolo della differenza delle condizioni economiche delle due Special Coverages, risulterà che i consumatori beneficerebbero di un importo:

- pari o superiore a 200 euro, riceveranno 200 euro;*
- compreso tra i 100 e 200 euro, riceveranno 100 euro;*

² La bozza di comunicazione è riportata nel formulario Impegni.

³ Come chiarito dai Professionisti nel corso del procedimento, "la motivazione per la quale l'Impegno 3 prevede l'applicazione retroattiva [...] della nuova *Special Coverage* per i veicoli di età superiore al quarto anno è legata alla copertura delle *Special Coverage* precedenti".

– compreso tra i 50 e i 100 euro, riceveranno 50 euro”.

Gli Impegni precisano che “non beneficeranno di tale previsione (eventuale differenziale come sopra indicato) i consumatori che nel 2021, 2022 e 2023 dovessero aver già beneficiato, oltre che delle *Special Coverages* all’epoca applicabili, di un ulteriore contributo da parte del *Customer Care*, di importo almeno pari a quello che verrebbe erogato come sopra indicato”.

Inoltre, pure a tale misura si aggiunge il contributo di 30 euro come compartecipazione alle spese di manodopera. I Professionisti precisano che saranno inclusi tra i beneficiari dell’importo di 30 euro anche coloro che, in attuazione della retroazione della *Special Coverage* “4UA+4UB”, non riceverebbero rimborsi/ omaggi, a condizione che:

- (i) non abbiano già beneficiato di un contributo sul costo della manodopera;
- (ii) non abbiano già beneficiato, oltre che delle *Special Coverages* all’epoca applicabili, di un ulteriore contributo da parte del *Customer Care*, di importo almeno pari a 30 euro.

L’importo da erogare verrà corrisposto, a scelta del consumatore, sotto forma alternativa di:

- 1) omaggio valido per l’acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione del veicolo, spendibile in un’unica soluzione entro il 31/12/2025, presso un riparatore/ rivenditore autorizzato;
- 2) rimborso da parte del riparatore/ rivenditore autorizzato che ha eseguito la precedente riparazione/ sostituzione entro il 31/12/2025.

Il riparatore/ rivenditore autorizzato che ha venduto/ prestato le attività di cui all’omaggio o provveduto al rimborso verrà rimborsato dai Professionisti.

I consumatori interessati dalla misura verranno contattati dai Professionisti con l’invio di una comunicazione il cui testo è riportato nel formulario Impegni (**Impegno III B**).

La Rete Citroën sarà informata degli Impegni con un’apposita comunicazione trasmessa tramite i canali aziendali.

IV. Estensione dell’Impegno III) anche ai clienti non consumatori (professionisti)

I Professionisti si impegnano ad estendere (con le medesime tempistiche) le misure compensative indicate nell’Impegno III) a favore dei clienti professionisti acquirenti di veicoli Citroën.

V. Estensione di tutti gli Impegni a Peugeot

I Professionisti si impegnano ad estendere (con le medesime tempistiche) tutti gli Impegni sopra indicati ai clienti proprietari di veicoli a marchio Peugeot (pre-istruttoria PS12526).

Tempistica di implementazione degli Impegni

Riguardo alle tempistiche di implementazione, i Professionisti si impegnano ad attuare gli Impegni entro 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accettazione. In particolare, riguardo all’Impegno 3.A, 3.B.1 e 3.B.2, il termine di implementazione è riferito all’invio delle comunicazioni che sarà effettuato in sua attuazione, non potendosi prevedere i tempi di accettazione o meno da parte dei destinatari delle stesse.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

23. Il procedimento PS12483 riguarda la possibile scorrettezza delle condotte contestate ai Professionisti, consistenti nel rimborso solo parziale delle spese sostenute dai consumatori per la

riparazione/ sostituzione del sistema antinquinamento SCR (Adblue) installato su diversi modelli di veicoli Citroën.

24. Preliminarmente, si rileva che la pratica contestata deve essere valutata alla luce del carattere innovativo e complesso dei casi in esame: essi, infatti, riguardano componenti tecnologici progettati al fine di adeguare i veicoli commercializzati dai Professionisti alla normativa sulla riduzione di emissioni e dunque, in definitiva, a rendere la loro circolazione maggiormente sostenibile a livello ambientale.

Deve valutarsi altresì che i Professionisti: (i) hanno riconosciuto ai consumatori l'applicazione della garanzia legale di conformità e di quella convenzionale del produttore per i malfunzionamenti avvenuti entro due anni dalla consegna dei veicoli (cfr. par. III. 2.1) e (ii) il 13 febbraio 2023, hanno emanato, per entrambi i marchi Citroën e Peugeot, la *Special Coverage* "4UA+4UB". Detta *Special Coverage* appare specificamente volta a mitigare le conseguenze pregiudizievoli per i consumatori delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del 29 dicembre 2022.

25. In tale contesto, l'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai Professionisti siano idonei a rimuovere i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestati nella citata comunicazione di avvio del procedimento PS12483 riguardante i veicoli a marchio Citroën. L'estensione degli Impegni ai proprietari di veicoli Peugeot rappresenta un elemento aggiuntivo, volto a risolvere le analoghe criticità concernenti detti veicoli (fascicolo PS12526).

26. I Professionisti hanno altresì dato atto di aver proceduto all'adozione di miglioramenti tecnici, in sede di produzione/assemblaggio dei componenti in esame⁴. Pertanto, è ragionevole ritenere che detti miglioramenti condurranno ad una progressiva riduzione del numero dei veicoli interessati da malfunzionamenti, nonché ad una sostanziale risoluzione delle problematiche rilevate per entrambi i marchi Citroën e Peugeot.

27. Complessivamente, dunque, gli impegni possono ritenersi meritevoli di apprezzamento in quanto:

(i) confermano almeno fino ad agosto 2024, estendendoli retroattivamente a tutto il 2021 e al 2022 e migliorandoli con la previsione di un contributo parziale per i costi di manodopera, i significativi rimedi previsti dalla *Special Coverage* "4UA+4UB", attualmente in vigore, per entrambi i marchi;

(ii) riguardano anche i clienti professionisti acquirenti di veicoli Citroën e dunque ragionevolmente numerose micro-imprese (cui non si applica la garanzia legale di conformità);

(iii) attribuiscono i medesimi benefici a consumatori e professionisti acquirenti di veicoli a marchio Peugeot, i cui malfunzionamenti non sono stati oggetto della comunicazione di avvio del procedimento PS12483.

28. Rispetto ai singoli rimedi proposti, si valutano positivamente le misure informative sulle garanzie legale e convenzionale, nonché di formazione interna (inserimento sul sito di Citroën di una "*Guida per il Cliente sulle garanzie*", comunicazione per il *Customer care* e la rete autorizzata, nonché *training* aziendale sulle garanzie post-vendita; cfr. **Impegni I e II**), pur rilevando che essi non riguardano direttamente i pregiudizi subiti dai consumatori.

29. L'Impegno **III**, che costituisce la principale misura compensativa proposta, concerne l'estensione parzialmente retroattiva e *pro futuro* della *Special Coverage* "4UA+4UB", già in vigore

⁴ Cfr. la memoria del 24 febbraio 2023 (prot. n. 23829).

dal 13 febbraio 2023, per entrambi i marchi riguardo a veicoli per cui le garanzie legale e convenzionale sono decorse.

30. Rispetto all'applicazione *pro futuro*, l'impegno all'estensione della *Special Coverage* "4UA+4UB" quantomeno sino ad agosto 2024 (compreso, cfr. **Impegno III A**) costituisce una misura efficace e di ampia applicazione a favore dei soggetti (consumatori e professionisti) che hanno affrontato o affronteranno in futuro le spese di riparazione/sostituzione dei componenti in esame, successivamente alla scadenza della garanzia legale e di quella convenzionale del produttore. In proposito, appare conforme al principio di proporzionalità che i Professionisti si facciano interamente carico del costo dei pezzi di ricambi entro determinati termini di anzianità del veicolo e di chilometraggio percorso e che questo contributo diminuisca progressivamente, in considerazione dell'usura del veicolo. Sul punto, i termini entro cui i Professionisti si faranno interamente carico del costo dei pezzi di ricambio (meno di 5 anni dalla consegna e 150.000 km percorsi) e quelli decorso i quali non sarà più previsto alcun contributo (8 anni o 210.001 km percorsi) appaiono sufficientemente ampi per interessare un'ampia platea di proprietari/ possessori dei veicoli Citroën e Peugeot e comunque intrinsecamente ragionevoli.

31. Inoltre, l'Impegno **III** prevede una parziale applicazione retroattiva della *Special Coverage* "4UA+4UB" ai clienti che, con veicoli di età superiore al quarto anno, hanno riparato/sostituito i componenti in esame dal 1° gennaio 2021 e fino al 12 febbraio 2023 beneficiando delle condizioni eventualmente meno favorevoli previste da precedenti *Special Coverage*. In particolare, i proprietari/ possessori di veicoli Citroën e Peugeot riceveranno un contributo di importo variabile da 50 a 200 euro che sarà erogato, a loro scelta, come rimborso monetario oppure omaggio (cfr. **Impegno III B**).

Anche tale misura appare comportare un significativo beneficio per i consumatori cui non sono più applicabili le garanzie legale e convenzionale del produttore. Infatti, da un lato, l'ambito dei soggetti beneficiari della stessa risulta ben più ampio dei segnalanti sia all'Autorità (circa 130) sia ai Professionisti per i veicoli Citroën; dall'altro essa riguarda le annualità durante le quali le Società hanno ricevuto il maggior numero di segnalazioni per i veicoli Citroën (2021 e 2022).

Sul punto, l'esclusione dei rimborsi per i soggetti che abbiano già beneficiato, oltre che delle *Special Coverages* precedentemente applicabili, di ulteriori contributi da parte del *Customer Care* almeno pari a quelli che sarebbero erogati secondo quanto sopra descritto è volta ad evitare l'attribuzione di benefici non dovuti e la previsione di *cap* ai diversi scaglioni di rimborso appare giustificata da ragioni organizzative dei Professionisti (standardizzazione delle comunicazioni ai clienti e razionalizzazione delle relazioni con la rete).

32. L'Impegno **III**, complessivamente inteso, comporta dunque l'applicazione delle sopra descritte misure efficaci e proporzionali a un numero molto rilevante di proprietari/ possessori di veicoli Citroën e Peugeot e per tutto l'ampio periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 31 agosto 2024 (in totale 3 anni e 8 mesi).

A queste misure compensative, si aggiunge la previsione di un contributo parziale e in cifra fissa per i costi di manodopera dell'ammontare di 30 euro, che riguarderà l'ampia platea dei soggetti che hanno effettuato o che effettueranno riparazioni/ sostituzioni dei componenti in esame nel periodo di applicazione della *Special Coverage* "4UA+4UB" in base agli Impegni (1° gennaio 2021 - 31 agosto 2024), compresi quelli che non riceveranno alcun contributo in virtù dell'applicazione retroattiva della citata *Special Coverage*. Anche in questo caso, l'esclusione della sua applicazione

per i soggetti che abbiano già fruito di un ulteriore contributo per la manodopera di almeno 30 euro in applicazione di precedenti *Special Coverage* oppure come misura di *Customer Care* appare volta ad evitare l'attribuzione di benefici non dovuti.

33. Infine, come già rilevato, risulta apprezzabile l'estensione dell'Impegno **III** ai proprietari professionisti (non consumatori) (**Impegno IV**) e di tutti gli Impegni (sia informativi sia compensativi) ai proprietari di veicoli a marchio Peugeot (**Impegno V**).

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA, 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 Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalle stesse presentati nella loro versione consolidata in data 12 luglio 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 Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA, 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 ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

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

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

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXXIII- N. 37 - 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
