



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXXIII - n. 46

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
4 dicembre 2023**



## SOMMARIO

<b>INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE</b>	<b>5</b>
<b>I801AB - SERVIZI DI PRENOTAZIONE DEL TRASPORTO TAXI - ROMA - INOTTEMPERANZA</b>	
<i>Provvedimento n. 30880</i>	5
<b>I859 - GARE DI ACQUISTO E FORNITURE DI RADIOFARMACI</b>	
<i>Provvedimento n. 30881</i>	7
<b>OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE</b>	<b>8</b>
<b>C12566 - X3G MERGECO/PRELIOS</b>	
<i>Provvedimento n. 30877</i>	8
<b>C12577 - UNIEURO/COVERCARE</b>	
<i>Provvedimento n. 30878</i>	14
<b>C12578 - ADECCO HOLDING FRANCE/IZIWORK</b>	
<i>Provvedimento n. 30879</i>	24
<b>ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA</b>	<b>25</b>
<b>AS1927 - AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MAR IONIO-COSTITUZIONE DELL'AGENZIA PER IL LAVORO TEMPORANEO</b>	25
<b>AS1928 - COMUNE DI BAGNOLI IRPINO (AV)- REGOLAMENTO COMUNALE PER IL NOLEGGIO SENZA CONDUCENTE VEICOLI VARI</b>	31
<b>PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE</b>	<b>34</b>
<b>PS12502 - LE STYLE DE PARIS-VENDITE ONLINE</b>	
<i>Provvedimento n. 30883</i>	34
<b>PS12660 - INTESA SANPAOLO/ISYBANK-TRASFERIMENTO CONTI CORRENTI</b>	
<i>Provvedimento n. 30884</i>	42



## INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

### **I801AB - SERVIZI DI PRENOTAZIONE DEL TRASPORTO TAXI - ROMA - INOTTEMPERANZA**

*Provvedimento n. 30880*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 novembre 2023;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la legge del 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO, in particolare, l'articolo 15, comma 2, della citata legge, nella parte in cui prevede che, in caso di inottemperanza alla diffida di cui al comma 1 dello stesso articolo, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria fino al dieci per cento del fatturato ovvero, nei casi in cui sia stata applicata la sanzione di cui al comma 1, di importo non inferiore al doppio della sanzione già applicata con un limite massimo del dieci per cento del fatturato, determinando altresì il termine entro il quale il pagamento della sanzione deve essere effettuato;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 30 giugno 1998, n. 217;

VISTO il proprio provvedimento n. 27244 del 27 giugno 2018, confermato dal Consiglio di Stato con sentenza n. 7991 del 14 dicembre 2020, con il quale l'Autorità ha accertato che le società Radiotaxi 3570 - Società Cooperativa, Cooperativa Pronto Taxi 6645 - Società Cooperativa e Samarcanda - Società Cooperativa hanno posto in essere intese restrittive della concorrenza con riferimento alla previsione, negli atti che disciplinano i rapporti tra le predette società e i tassisti aderenti, di clausole che individuano specifici obblighi di non concorrenza, che, nel loro insieme, sono suscettibili di produrre effetti anticoncorrenziali impedendo od ostacolando l'ingresso di imprese concorrenti nel mercato della fornitura di servizi di raccolta e smistamento della domanda del servizio taxi nel Comune di Roma.

VISTO il proprio provvedimento n. 30716 del 18 luglio 2023, con il quale è stato deliberato di contestare a Radiotaxi 3570 - Società Cooperativa la violazione di cui all'articolo 15, comma 2, della legge n. 287/1990 per inottemperanza al richiamato provvedimento dell'Autorità n. 27244 del 27 giugno 2018;

VISTA l'istanza di proroga del termine di conclusione del procedimento per un periodo di tempo non inferiore a un mese, presentata dalla Società Cooperativa Radiotaxi 3570 il 7 novembre 2023, per poter disporre del tempo necessario a implementare le misure con cui addivenire a un'ottemperanza e a esercitare i propri diritti di difesa tramite accesso al fascicolo istruttorio;

CONSIDERATA la necessità di assicurare alla Parte il più ampio esercizio del diritto di difesa al fine di garantire appieno il diritto al contraddittorio;

CONSIDERATA altresì la complessità della fattispecie oggetto del procedimento e degli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria;

RITENUTO, pertanto, ai fini di garantire il pieno esercizio dei diritti difesa della Parte e di valutare compiutamente i profili oggetto del procedimento, di dover prorogare il termine di chiusura del procedimento, che allo stato deve concludersi entro centottanta giorni dalla notificazione del provvedimento n. 30716/2023 e, dunque, entro il 14 gennaio 2024;

**DELIBERA**

di prorogare al 28 febbraio 2024 il termine di conclusione del procedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**1859 - GARE DI ACQUISTO E FORNITURE DI RADIOFARMACI***Provvedimento n. 30881*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 novembre 2023;

SENTITO il Relatore Saverio Valentino;

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

VISTO il Regolamento del Consiglio n. 1/2003 del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 101 e 102 del TFUE;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTO il proprio provvedimento del 29 marzo 2022, n. 30089, con cui è stata avviata un'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/1990, nei confronti delle società Novartis AG, Advanced Accelerator Applications S.r.l., Curium Netherlands Holding B.V., Curium Italy S.r.l., ITEL Telecomunicazioni S.r.l., GE Healthcare International B.V., GE Healthcare Italia S.r.l., ACOM - Advanced Center Oncology Macerata – S.r.l. e dell'Associazione Italiana di Medicina Nucleare ed Imaging Molecolare (AIMN), per accertare l'esistenza di eventuali violazioni dell'articolo 101 TFUE;

VISTO il proprio provvedimento del 2 maggio 2023, n. 30627, con cui il termine finale del procedimento è stato prorogato al 30 novembre 2023;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATE la complessità della fattispecie oggetto di analisi e l'esigenza di svolgere ulteriori approfondimenti istruttori, nonché la necessità di procedere ad una compiuta analisi delle numerose evidenze raccolte;

CONSIDERATA la necessità di garantire alle Parti il più ampio esercizio dei diritti di difesa e del contraddittorio;

RITENUTO, pertanto, necessario prorogare il termine di conclusione del procedimento, attualmente fissato al 30 novembre 2023;

**DELIBERA**

di prorogare al 1° luglio 2024 il termine di conclusione del procedimento.

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

### **C12566 - X3G MERGECO/PRELIOS**

*Provvedimento n. 30877*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 novembre 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 X3G Mergeco S.p.A., pervenuta in data 14 settembre 2023;

VISTA la richiesta di informazioni ai sensi dell'articolo 16-bis della legge n. 287/1990, inviata in data 11 ottobre 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 X3G Mergeco S.p.A., pervenute in data 17 ottobre 2023;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. LE PARTI**

1. X3G Mergeco S.p.A. (di seguito, "X3G") è una società di diritto italiano il cui capitale è interamente e indirettamente detenuto da ION Investment Corporation S.à.r.l. (di seguito, "ION"). ION è una *holding* di investimento con capitale permanente che, tramite le proprie controllate operative, serve numerose istituzioni finanziarie globali, banche centrali e società di capitali, e investe in tre principali aree: *financial technology*, *software automation* e *data and analytics*. In particolare, in Italia ION opera, fra le altre, tramite le proprie controllate: *i.* Cerved Group S.p.A. (di seguito, "Cerved"), società attiva nei servizi di fornitura di informazioni di natura societaria e commerciale (dati e *analytics*), nella valutazione e gestione di crediti e altri *asset* problematici per conto terzi, nonché nell'offerta di informazioni specifiche, analisi di mercati e altri servizi e progetti di consulenza personalizzata<sup>1</sup>; e *ii.* Cedacri S.p.A. (di seguito, "Cedacri"), società attiva nel mercato dello sviluppo di soluzioni di *Information Technology* (di seguito, "IT") per il settore dei servizi bancari, finanziari e assicurativi<sup>2</sup>. Il capitale sociale di ION è detenuto da una persona fisica.

---

<sup>1</sup> Cfr. provvedimento n. 28616 del 23 marzo 2021, C12366 - *Castor/Cerved Group*, in Bollettino n. 15/2021.

<sup>2</sup> Cfr. Provvedimento n. 28615 del 23 marzo 2021, C12365 - *DGB Bidco Holdings/Cerved Group*, in Bollettino n. 15/2021.

Nel 2022, il fatturato delle società controllate dalla persona fisica che detiene il controllo di ION è stato pari a circa [3-4]\* miliardi a livello globale, di cui circa [1-2] miliardi nell'Unione europea e circa [1-2] miliardi in Italia.

2. Prelios S.p.A. (di seguito, "Prelios"), è la *holding* dell'omonimo gruppo attivo nella gestione di *asset* alternativi, nel credit *servicing* e nei servizi immobiliari specialistici. Nel patrimonio di gestione del gruppo sono compresi, in particolare, crediti deteriorati, esposizioni *unlikely to pay* e fondi *real estate*. Una parte residuale del capitale di Prelios è detenuto da una società fiduciaria che agisce nell'interesse e per conto di taluni *manager* del gruppo, mentre la quasi totalità del capitale sociale è detenuto dalla società Lavaredo S.r.l., il cui capitale è detenuto da Lavaredo UK Holdings S.à.r.l., a sua volta detenuta dalle società di diritto irlandese Beaumont Summit Finance DAC e Bluestack Capital DAC, due veicoli riconducibili al gruppo Davidson Kempner Capital Management che, dunque, controlla indirettamente Prelios. Tale gruppo non è attivo direttamente o indirettamente nei mercati interessati dalla presente operazione.

Nel 2022, il fatturato realizzato da Prelios è stato pari a circa [100-532] milioni di euro a livello globale, di cui circa [100-532] milioni in Europa e circa [100-532] in Italia.

## II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione comunicata ha a oggetto l'acquisizione dell'intero capitale sociale e, quindi, del controllo esclusivo della società Prelios da parte di X3G. I termini e le condizioni dell'operazione sono disciplinati da un apposito contratto di compravendita. Inoltre, è stato sottoscritto un accordo di investimento avente ad oggetto, tra l'altro, alcune regole relative alla *governance* dell'entità *post merger*, che disciplinano, *inter alia*, alcuni diritti degli azionisti di minoranza e definiscono taluni limitati diritti di veto su materie non strategiche. L'operazione è subordinata ad alcune condizioni sospensive, fra le quali l'ottenimento delle autorizzazioni necessarie da parte dell'Autorità.

4. Sotto un profilo sostanziale, secondo quanto comunicato dalla Parte notificante, l'operazione rappresenta un investimento di natura finanziaria per X3G/ION volto a dare continuità e a valorizzare ulteriormente l'attuale progetto industriale di Prelios.

5. L'operazione prevede altresì una clausola di non concorrenza per cui alcune persone fisiche che erano in precedenza *manager* del gruppo Prelios, per un periodo di 5 anni, non potranno: *i. [omissis]; ii. [omissis]*.

## III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

6. 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) 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

---

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

superiore a 532 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 32 milioni di euro<sup>3</sup>.

7. La clausola di non concorrenza descritta in precedenza può essere qualificata come accessoria nella misura in cui contiene restrizioni direttamente connesse e necessarie alla realizzazione dell'operazione comunicata, in quanto funzionale alla salvaguardia del valore dell'impresa acquisita, a condizione che essa sia limitata temporalmente a un periodo di due anni e non impedisca al venditore di acquistare o detenere azioni a soli fini di investimento finanziario<sup>4</sup>.

#### IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

##### a) I mercati interessati

8. In ragione dell'attività svolta dalla società oggetto di acquisizione, l'operazione in esame interessa, sotto il profilo merceologico, i seguenti mercati: *i.* servizi di gestione e riscossione di crediti per conto terzi; *ii.* servizi immobiliari e *iii.* gestione di fondi comuni di investimento.

9. Con riguardo al primo mercato, in linea con la prassi decisionale dell'Autorità, i servizi di gestione e riscossione di crediti per conto terzi consistono nelle attività volte al recupero dei crediti di soggetti terzi e comprende l'insieme delle operazioni necessarie alla riscossione del credito, dal sollecito telefonico all'esercizio dell'azione legale, alla visita domiciliare, alla compilazione e invio della lettera di messa in mora<sup>5</sup>.

Per quanto riguarda la rilevanza geografica, il mercato in questione presenta una dimensione nazionale, in considerazione delle specifiche condizioni di concorrenza esistenti in questo ambito e dei fattori che condizionano le attività di sollecitazione telefonica (barriera linguistica, tariffe telefoniche nazionali e vicinanza geografica ai fini delle visite domiciliari).

10. In relazione al mercato dei servizi immobiliari, secondo precedenti dell'Autorità, sono compresi al suo interno le attività: (a) di *property management*, relative alla gestione degli immobili (definizione e rinegoziazione dei contratti di locazione, amministrazione dei depositi cauzionali, monitoraggio delle attività di manutenzione ordinaria a carico dei conduttori); (b) di *project management*, ossia il coordinamento e la direzione dei lavori straordinari sugli immobili e (c) di agenzia, concernenti la vendita e la locazione degli immobili, nonché le iniziative di promozione e *marketing* a esse connesse<sup>6</sup>.

La dimensione geografica di questo mercato può assumere, in prima approssimazione, rilevanza locale; tuttavia, dal punto di vista di un soggetto investitore nella compravendita e gestione di immobili a uso commerciale, può ravvisarsi un certo grado di sostituibilità tra complessi immobiliari aventi medesima destinazione d'uso che sono localizzati in diverse province italiane. Infatti, ciò che

---

<sup>3</sup> Cfr. provvedimento n. 30507 del 14 marzo 2023 "Rivalutazione soglie fatturato ex art. 16, comma 1, della legge n. 287/1990", in Bollettino n. 12/2023.

<sup>4</sup> Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni (2005/C56/03).

<sup>5</sup> Cfr. provvedimento n. 28616 del 23 marzo 2021, C12366 - *Castor/Cerved Group*, cit. e, fra gli altri, provvedimento n. 22870 del 5 ottobre 2011, C11258 - *Cerved Group/Jupiter Asset Management-Jupiter Iustitia-Resolution*, in Bollettino n. 40/2011.

<sup>6</sup> Cfr. provvedimento n. 18812 del 21 agosto 20088, C9575 - *Dea Capital/Fare Holding*, in Bollettino n. 32/2008.

determina la scelta dell'investimento è la redditività degli immobili che dipende da molteplici fattori fra cui anche, ma non solo, la localizzazione in una provincia o in un'altra. In tale prospettiva, anche alla luce di alcuni precedenti dell'Autorità<sup>7</sup>, l'area geografica rilevante potrebbe essere pluri-provinciale o nazionale.

**11.** Con riferimento all'attività di gestione di fondi comuni di investimento, essa rientra, per consolidata prassi dell'Autorità, nel settore del risparmio gestito, rispetto al quale si distingue una fase della gestione a monte e una fase della distribuzione a valle, ciascuna delle quali porta a individuare mercati distinti lungo la filiera, sia in termini geografici che di prodotto<sup>8</sup>. Inoltre, si può operare una distinzione tra fondi d'investimento comuni di tipo "aperto", che consentono di sottoscrivere quote, o chiederne il rimborso, in qualsiasi momento, e di tipo "chiuso", nei quali il patrimonio è fissato e conferito all'atto della loro costituzione. I fondi comuni (sia chiusi che aperti) si possono, altresì, distinguere in base alle principali tipologie di attività in cui il fondo investe; al riguardo, una prima distinzione può ad esempio essere operata tra fondi mobiliari e fondi immobiliari. Secondo quanto comunicato dalle Parti, Prelios è attiva nella gestione di fondi immobiliari chiusi riservati a investitori qualificati, mentre ION non opera in tale mercato.

Dal punto di vista della dimensione geografica, tenuto conto che l'operazione in esame ha ad oggetto fondi d'investimento comuni di tipo chiuso riservati a investitori qualificati attivi quantomeno sull'intero territorio nazionale, nel peculiare caso di specie, il mercato della "distribuzione" risulta avere una dimensione geografica coincidente con quella della "produzione", *i.e.* nazionale<sup>9</sup>.

**12.** Da ultimo, come comunicato dalle Parti nel Formulario, si rileva che sussistono alcuni rapporti di fornitura fra Prelios, in qualità di acquirente, e Cerved e Cedacri, in qualità di fornitori, rispettivamente per la prestazione di servizi di informazioni commerciali e di servizi IT e di *backoffice*. Tali rapporti di fornitura avrebbero una rilevanza economica limitata, non sarebbero caratterizzati da rapporti di esclusiva e non avrebbero ad oggetto un *input* significativo per le attività di Prelios.

#### **b) Effetti dell'operazione**

**13.** Nel mercato dei servizi di gestione e riscossione di crediti per conto terzi sono attive sia Prelios sia Cerved, con una quota in termini di ricavi pari rispettivamente a circa [5-10%] e [5-10%]; a valle dell'operazione, la quota congiunta sarà dunque pari al [10-15%]. Prendendo in considerazione le masse gestite (c.d. *asset under management*), Prelios e Cerved detengono rispettivamente il [5-10%] e il [5-10%], con una quota *post merger* pari a circa il [15-20%] (dati 2022 stimati dalle Parti).

---

<sup>7</sup> Cfr. *ibidem* e provvedimento n. 16444 del 1° febbraio 2007, C8256 - *Giovanni Agnelli e c./Cushman&Wakefield*, in Bollettino n. 5/2007, nonché provvedimento n. 16985 del 21 giugno 2007, C8560 - *Pirelli & c. Real Estate-Intesa Sanpaolo/Pirelli re facility management*, in Bollettino n. 25/2007.

<sup>8</sup> Più nel dettaglio, la fase della produzione ha una dimensione geografica nazionale, essendo di norma centralizzata e omogenea su tutto il territorio italiano. Per quanto riguarda il mercato della distribuzione, invece, considerando la ridotta mobilità della domanda, la dimensione geografica è stata per prassi definita dall'Autorità a livello, in prima approssimazione, provinciale.

<sup>9</sup> Cfr. provvedimento n. 27888 del 4 settembre 2019, C12251 - *Oaktree Capital Group Holdings/Castello SGR*, in Bollettino n. 38/2019 e provvedimento n. 28282 del 23 giugno 2020, C12303 - *Fortezza Re/Torre SGR*, in Bollettino n. 28/2020.

**14.** A esito dell'operazione, pertanto, stante anche la presenza di numerosi e qualificati concorrenti e l'assenza di significative barriere all'entrata, ION non verrà a detenere una quota di mercato tale da sollevare criticità di natura concorrenziale quantomeno in termini di sovrapposizioni orizzontali. Nel mercato in esame, infatti, sono presenti, fra gli altri, doValue, principale operatore con una quota di circa il [20-25%] in ricavi e il [15-20%] in masse gestite, AMCO, con una quota del [15-20%] in ricavi e circa [5-10%] in masse gestite, Intrum, con una quota di circa il [5-10%] in ricavi e [5-10%] in masse gestite<sup>10</sup> (quote di mercato stimate dalle Parti sulla base di studi di mercato). Va poi evidenziato che il mercato si caratterizza per l'assenza di significative barriere all'entrata, limitate alla richiesta delle necessarie autorizzazioni regolamentari e all'acquisizione di masse da gestire, come testimoniano i numerosi operatori presenti e l'ingresso costante di nuove società.

**15.** Nel mercato dei servizi immobiliari considerato nel suo complesso, secondo le stime fornite dalle Parti, la quota congiunta a livello nazionale sarebbe inferiore all'1%<sup>11</sup> (dati 2021). Anche ove si considerasse il posizionamento *post merger* delle distinte attività di *property management*, di *project management* e di agenzia, le Parti verrebbero a detenere quote sempre inferiori al [1-5%]. L'offerta dei servizi immobiliari, anche prendendo in esame distintamente ciascuna delle diverse attività sopra descritte, è molto frammentata e si caratterizza per la presenza di molteplici e qualificati concorrenti, attivi anche a livello internazionale. Alla luce delle quote comunque contenute delle Parti, stante anche la presenza di numerosi concorrenti, l'operazione non produrrà effetti apprezzabili nei mercati in esame.

**16.** Infine, come sopra descritto, nella gestione di fondi immobiliari di tipo chiuso riservati a investitori qualificati è di fatto attiva la sola Prelios. L'operazione, risolvendosi pertanto nella sostanziale sostituzione di un operatore con un altro, non appare idonea a determinare alcuna modifica degli assetti concorrenziali preesistenti.

**17.** Con riguardo ai possibili effetti verticali determinati dall'acquisizione di Prelios da parte di X3G, sono state fornite ulteriori informazioni sul ruolo di ION nella filiera della gestione e riscossione di crediti per conto terzi, nonché sulla gestione di informazioni commerciali sensibili acquisite dalle società del gruppo, segnatamente Cerved e da Cedacri, attraverso i servizi offerti ai rispettivi clienti attivi in tale ambito.

**18.** In particolare, le informazioni fornite in merito alla tipologia e alle funzionalità dei servizi sviluppati da Cedacri e Cerved danno conto di un'offerta ampia e variegata, rivolta a un'ampia tipologia di operatori, quali istituzioni finanziarie, banche, assicurazioni, intermediari finanziari, istituti di pagamento, pubblica amministrazione, società di intermediazione mobiliare, SGR e imprese. Tali servizi risultano solo in parte dedicati all'ambito della gestione e riscossione di crediti per conto terzi, la cui rilevanza nell'ambito delle attività delle due società assume un ruolo comunque contenuto. Anche con specifico riferimento alla gestione e riscossione di crediti per conto terzi, i servizi delle due società risultano rivolti a una clientela diversificata e sono offerti in modo indifferenziato a tutto il mercato, nel quale sono comunque attivi altri qualificati operatori.

---

<sup>10</sup> Sono altresì presenti operatori quali Gardant, IFIS NPL Servicing, Crif e iQera Italia e MBCredit Solutions con quote comprese fra il 2% e il 6%.

<sup>11</sup> Le Parti precisano che tale quota comprende anche l'attività di *asset management*.

**19.** Quanto alla gestione di informazioni commerciali sensibili acquisite da Cerved e da Cedacri attraverso i servizi offerti alla propria clientela, la Parte ha fornito evidenze circa l'adozione di obbligazioni di riservatezza e trattamento dei dati in linea con gli *standard* di mercato, chiarendo altresì come le informazioni restino di proprietà dei clienti e non siano condivise né all'interno della società né a livello di gruppo.

**20.** Per tali ragioni, sulla base delle informazioni comunicate, allo stato non si ravvisa la presenza di effetti di natura verticale derivanti dall'operazione in esame tali da consentire a ION di poter alterare le dinamiche di mercato.

**21.** Alla luce delle considerazioni suesposte, l'operazione in esame non appare nel suo complesso 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 la clausola di non concorrenza può essere considerata accessoria alla presente operazione nei soli limiti 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.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'art. 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

**C12577 - UNIEURO/COVERCARE***Provvedimento n. 30878*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 novembre 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004 del Consiglio, del 20 gennaio 2004, relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTO la comunicazione effettuata dalla società Unieuro S.p.A., pervenuta in data 17 ottobre 2023;

CONSIDERATO quanto segue

**I. LE PARTI**

1. Unieuro S.p.A. (nel seguito, "Unieuro") è una società attiva, principalmente, nella distribuzione al dettaglio e all'ingrosso di prodotti di elettronica ed elettrodomestici per la casa, compresi apparecchi per la climatizzazione, nonché droni, biciclette elettriche, monopattini e relativi accessori per la mobilità. Unieuro offre altresì una serie di servizi *post-vendita*, tra i quali appaiono rilevanti ai fini della presente decisione i servizi di estensione della garanzia. Unieuro commercializza tali prodotti tramite i punti vendita gestiti direttamente dalla società, alcuni situati presso i principali snodi di trasporto pubblico, e i punti vendita affiliati, gestiti da soggetti terzi<sup>1</sup>. Unieuro è attiva, direttamente o tramite le sue sussidiate, anche nel canale *on-line*, tramite i siti unieuro.it e monclick.it<sup>2</sup>.

2. Nell'anno fiscale chiuso il 28 febbraio 2023, Unieuro ha realizzato a livello mondiale un fatturato consolidato di circa 2.884,3 milioni di euro, di cui 2.881 milioni di euro per vendite in Italia<sup>3</sup>. Le vendite dei prodotti c.d. *Grey*<sup>4</sup>, *White*<sup>5</sup> e *Brown*<sup>6</sup> rappresentano rispettivamente il 47,6%,

---

<sup>1</sup> Il canale *retail* (68,2% dei ricavi totali), al 28 febbraio 2023, era composto da 278 punti vendita diretti, inclusi gli *shop-in-shop* Unieuro by Iper e i punti vendita ubicati presso alcuni dei principali snodi di trasporto pubblico quali aeroporti, stazioni ferroviarie e metropolitane. Il canale Indiretto (8,4% dei ricavi totali) comprende la rete di negozi affiliati per un totale di 255 punti vendita al 28 febbraio 2023. Il canale B2B (3,7% dei ricavi totali) si rivolge a clienti professionali, anche esteri, che operano in settori diversi da quelli di Unieuro, quali catene di hotel e banche, nonché a operatori che hanno la necessità di acquistare prodotti elettronici da distribuire ai loro clienti abituali o ai dipendenti in occasione di raccolte punti, concorsi a premio o di piani di incentivazione (cfr. Bilancio di esercizio consolidato al 28 febbraio 2023 di Unieuro S.p.A., pagg. 35-36).

<sup>2</sup> Il canale *on-line* rappresenta il 19,7% dei ricavi totali realizzati dal gruppo Unieuro (cfr. Bilancio di esercizio consolidato al 28 febbraio 2023 di Unieuro S.p.A., pag. 36).

<sup>3</sup> Cfr. Bilancio di esercizio consolidato al 28 febbraio 2023 di Unieuro S.p.A., pag. 126.

<sup>4</sup> Telefonia, *tablet*, *information technology*, accessori per la telefonia, macchine fotografiche.

<sup>5</sup> Elettrodomestici di grandi dimensioni (MDA) quali lavatrici, asciugatrici, frigoriferi o congelatori e fornelli e piccoli elettrodomestici (SDA) come aspirapolveri, *robot* da cucina, macchine per il caffè, oltreché dal segmento climatizzazione.

<sup>6</sup> Televisori e relativi accessori, dispositivi audio, dispositivi per *smart TV*, accessori auto e sistemi di memoria

27,6% e 14,8% del fatturato totale, mentre la vendita dei servizi rappresenta il 5,2% del fatturato realizzato nell'anno fiscale 2022-2023<sup>7</sup>.

3. Covercare S.p.A. (nel seguito, "Covercare") è una società che offre: (i) servizi di riparazione e manutenzione di articoli di elettronica di consumo (principalmente smartphone), in larga parte in regime di estensione di garanzia; (ii) servizi di installazione e manutenzione di impianti di climatizzazione, caldaie e, in misura minore, impianti fotovoltaici; (iii) servizi di manutenzione e riparazione per la casa a favore di clienti di *multiutilities* e (iv) attività di *trading* che comportano l'acquisto e la rivendita di prodotti elettronici in favore di clienti corporate. Covercare, inoltre, svolge tramite la società controllata Wifix S.r.l. (di seguito, "Wifix"), attività di riparazione di prodotti elettronici ed attività ancillari (configurazioni di *device* elettronici e consulenza connessa) nei *corner* presenti presso alcuni punti vendita Unieuro. Il capitale di Covercare è detenuto da due persone fisiche (nel seguito, "Venditori")

4. Nel 2022, Covercare ha realizzato a livello mondiale un fatturato consolidato di circa [32-100]\* milioni di euro, di cui circa [32-100] milioni di euro per vendite in Italia. Complessivamente, l'attività prestata per Unieuro rappresenta il [40-60%] del fatturato di Covercare inerente alle attività di riparazione e manutenzione di prodotti coperti da garanzia estesa, nonché ai servizi di installazione e ai servizi artigiani e il [20-40%] del fatturato complessivo della Target.

## II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

5. L'operazione consiste nell'acquisizione del controllo esclusivo di Covercare da parte di Unieuro per il tramite dell'acquisizione del 100% del capitale sociale della stessa. La realizzazione dell'operazione è sospensivamente condizionata al verificarsi di alcune condizioni, tra le quali vi è l'ottenimento delle autorizzazioni necessarie ai sensi e per gli effetti della disciplina *antitrust*.

6. Il contratto stipulato tra le parti prevede, per un periodo di cinque anni, che i Venditori e una persona fisica che riveste un ruolo chiave in Covercare non svolgano in alcuna parte del territorio, in alcun modo, attività coincidenti o comunque in concorrenza con l'attività svolta da Covercare, nonché ricoprano il ruolo di amministratore, dipendente, consulente, collaboratore, socio con responsabilità limitata o illimitata o associato, fatta eccezione per gli investimenti di natura finanziaria in fondi d'investimento o in società quotate su mercati regolamentati e in misura non superiore al 2% del capitale sociale delle stesse.

## III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

7. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo esclusivo di parte 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

---

<sup>7</sup> Cfr. Bilancio di esercizio consolidato al 28 febbraio 2023 di Unieuro S.p.A., pagg. 36-37.

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

interessate è stato superiore a 532 milioni di euro e il fatturato realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 32 milioni di euro.

**8.** Il patto di non concorrenza sottoscritto dalle parti e descritto nel paragrafo precedente può essere ritenuto direttamente connesso e necessario alla realizzazione dell'operazione di concentrazione in esame, in quanto funzionale alla salvaguardia del valore dell'impresa acquisita, a condizione che esso sia limitato geograficamente all'area d'attività dell'impresa acquisita, temporalmente a un periodo di due anni e purché non impedisca al venditore di acquistare o detenere azioni a soli fini di investimento finanziario, senza che ciò comporti, direttamente o indirettamente, il conferimento di incarichi gestionali o di un'influenza sostanziale nella società concorrente, anche in imprese diverse dalle società quotate in mercati regolamentati o i fondi di investimento e/o per partecipazioni finanziarie superiori al 2% del capitale sociale<sup>8</sup>.

#### **IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE**

##### ***IV.1. I mercati rilevanti***

###### *IV.1.1. Premessa*

**9.** Ai fini della definizione dei mercati interessati dalla presente decisione, si deve considerare l'insieme delle attività svolte dalla società *target*. In particolare, l'ambito di attività principale di Covercare riguarda l'offerta di servizi di manutenzione di prodotti di elettronica (prevalentemente telefoni cellulari e al di fuori della garanzia legale), sia nell'ambito di accordi con grandi clienti *business* (ad esempio, la stessa Unieuro), che direttamente ai consumatori mediante i *corner* a marchio WiFix presenti in alcuni punti vendita Unieuro.

**10.** Covercare offre anche servizi di estensione della garanzia, sebbene in misura assai limitata, e ulteriori servizi consistenti: (i) nell'installazione e manutenzione di impianti di climatizzazione, caldaie e impianti fotovoltaici; (ii) nella manutenzione e riparazione per la casa a favore di clienti *multiutilities* e (iii) nel *trading* (acquisto e rivendita) di prodotti elettronici in favore di clienti *corporate*. Unieuro, a sua volta, vende prodotti elettronici, elettrodomestici e prodotti per il riscaldamento e l'energia, tramite diversi canali di vendita, e offre servizi di estensione della garanzia su tali prodotti.

**11.** In ragione dei legami di tipo verticale che intercorrono tra i servizi erogati dalle imprese interessate nella concentrazione, appare utile definire i seguenti mercati rilevanti interessati dall'operazione:

- i. mercato dell'offerta al dettaglio di servizi di estensione di garanzia e di protezione per la riparazione e la manutenzione dei prodotti elettronici;
- ii. mercato della manutenzione e riparazione dei prodotti elettronici e i suoi possibili *sub-mercati*, individuabili in relazione alla tipologia di prodotto, alla tipologia di cliente (*business* e *consumer*) e alla tipologia di assistenza (in garanzia, fuori garanzia);
- iii. mercato della distribuzione degli apparecchi per la climatizzazione dell'aria a uso residenziale;
- iv. mercato dell'installazione degli apparecchi per la climatizzazione dell'aria a uso residenziale;
- v. mercato dell'installazione di impianti fotovoltaici;

---

<sup>8</sup> Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle operazioni di concentrazione (2005/C 56/03), pubblicata in GUCE del 5 marzo 2005.

- vi. mercato dei servizi di manutenzione e riparazione per la casa e i suoi possibili *sub*-mercati relativi alla singola tipologia di servizi (idraulici, elettrici, ecc...);
- vii. mercato della distribuzione all'ingrosso di prodotti di elettronica da consumo.

*IV.1.2. Mercato dell'offerta al dettaglio di servizi di estensione di garanzia e di protezione per la riparazione e la manutenzione dei prodotti elettronici*

**12.** I servizi di estensione di garanzia (o i servizi di protezione) per la riparazione e la manutenzione dei prodotti elettronici sono offerti ai consumatori al fine di permettere loro un'assistenza per malfunzionamenti e/o danni accidentali ai prodotti elettronici da loro acquistati, al di fuori del periodo di garanzia legale.

**13.** Oltre ai rivenditori di prodotti elettronici<sup>9</sup>, tali servizi possono essere offerti anche dai produttori, da operatori specializzati o da società finanziarie o assicurazioni. Questi servizi sembrano, allo stato, essere venduti prettamente tramite canali di vendita *off-line* e solo residualmente tramite il canale *on-line*.

**14.** I servizi di estensione di garanzia potrebbero essere teoricamente segmentati a seconda della tipologia di prodotto (*smartphone*, audio-video, pc, elettrodomestici, monopattini elettrici, ecc...). Tuttavia, ai fini della presente decisione è possibile lasciare aperta la definizione di mercato rilevante in merito a tale aspetto, in quanto anche operando le suddette segmentazioni le valutazioni concorrenziali non muterebbero.

**15.** Per quanto riguarda la definizione del mercato rilevante dal punto di vista geografico, si ritiene che questo mercato possa essere nazionale<sup>10</sup>.

**16.** In tal mercato è attiva Unieuro, con una quota stimata compresa tra il 10% ed il 15% sia nella più ampia definizione del mercato, sia considerando una distinzione per categorie merceologiche di prodotti oggetto di estensione di garanzia (telefoni cellulari, monopattini, ecc.). Anche Covercare è attiva in tale mercato, sebbene con un fatturato risibile ed una quota di mercato dello [*inferiore all'1%*]. In tale mercato sono attivi altri qualificati concorrenti, quali altre catene di vendita al dettaglio di prodotti di elettronica (Mediaworld, Euronics, Comet, ecc...), operatori specializzati (ad esempio, Estendo) e imprese assicurative.

*IV.1.3. Mercato della manutenzione e riparazione dei prodotti elettronici e i suoi possibili sub-mercati*

**17.** I servizi di manutenzione e riparazione di prodotti di elettronica di consumo sono servizi consistenti nelle attività di riparazione e ripristino del funzionamento di determinati prodotti. Si tratta, in particolare, dei centri di assistenza/riparazione dei prodotti. Oltre alla manutenzione del prodotto, gli operatori di tale mercato svolgono una serie di ulteriori attività connesse a quella principale e, in particolare, si occupano del *procurement* delle parti e prodotti, dei servizi di *staging* consistenti in personalizzazione dei prodotti con gli accessori (cuffie, vetri protettivi, caricatori, *cover*, ecc...), della logistica (ritiro e consegna, anche in grandi volumi, dei prodotti), della gestione

---

<sup>9</sup> La Commissione europea ha evidenziato come "i grandi rivenditori vendono i loro servizi post vendita ai clienti e offrono estensioni di garanzie [...]" (cfr. caso n. COMP.M.2703 - *Merloni / GE*, para. 14).

<sup>10</sup> Cfr. caso n. COMP.M.2703 - *Merloni / GE*, cit..

del magazzino, dei servizi di *help desk* e *customer care*. Si tratta di attività connesse a quella principale di manutenzione e riparazione<sup>11</sup>.

**18.** Nei suoi precedenti, la Commissione europea “[...] *ha sempre ritenuto che i servizi di manutenzione costituissero un mercato del prodotto distinto da quello della produzione, della vendita al dettaglio, ecc. del prodotto*”<sup>12</sup>.

**19.** Potrebbero essere definiti diversi mercati rilevanti in relazione a diversi aspetti del servizio. In primo luogo, potrebbe esservi una distinzione a seconda della tipologia di prodotto (ad esempio, elettrodomestici bianchi, televisioni, smartphone, ecc...) per il quale il servizio è erogato, in ragione, ad esempio, delle competenze necessarie per la riparazione, della tipologia di strumenti necessari, della tipologia di parti di ricambio e dell’elettronica del prodotto. Covercare è attiva principalmente nella riparazione dei telefoni cellulari e dei monopattini. Tuttavia, ai fini della presente valutazione è possibile lasciare aperta la definizione del mercato in quanto le valutazioni concorrenziali non muterebbero.

**20.** Una seconda distinzione potrebbe riguardare i servizi erogati in favore dei consumatori (B2C) rispetto ai servizi erogati in favore di altre imprese (B2B). In particolare, potrebbero esservi differenze nella modalità di erogazione del servizio e nei prezzi applicati a seconda della tipologia di cliente. In particolare, a differenza dei servizi erogati in favore dei consumatori, che potrebbero essere erogati *una tantum* quando il cliente richiede la manutenzione, i servizi erogati in favore di altre imprese appaiono essere erogati con contratti quadro e con tipologie di remunerazione anche indipendenti dal numero di interventi (tariffe *flat*).

**21.** I servizi B2B potrebbero essere ulteriormente segmentati in servizi erogati all’interno del periodo legale di garanzia, rispetto a quello erogato al di fuori del periodo legale di garanzia. Infatti, i centri assistenza potrebbero stipulare dei contratti con i produttori-venditori per svolgere gli interventi di manutenzione in regime di garanzia legale di conformità. Al di fuori del periodo legale di conformità, i centri assistenza potrebbero stipulare dei contratti con i venditori delle estensioni di garanzia e dei servizi di protezione al fine di poter eseguire la prestazione - consistente nella riparazione - nel caso in cui ricorresse uno dei casi previsti dal contratto di estensione della garanzia o dal contratto di protezione dai danni accidentali. Con riferimento a questo ultimo segmento (B2B), quindi, esiste un legame verticale con il primo mercato indicato *supra*.

**22.** La parte ritiene che i servizi di manutenzione offerti all’interno del periodo di garanzia debbano essere separati da quelli in regime di estensione di garanzia. Tuttavia, si osserva che - dal punto di vista dell’offerta - potrebbe esservi una sostituibilità tra centri di assistenza che offrono i propri servizi in regime di garanzia, rispetto a quelli che offrono i propri servizi in regime di estensione del periodo di garanzia o di coperture per danni accidentali. In particolare, si osserva che *[omissis]*<sup>13</sup>. Tuttavia, ai fini della presente valutazione è possibile lasciare aperta la definizione del mercato in quanto le valutazioni concorrenziali non muterebbero.

---

<sup>11</sup> Cfr. caso n. COMP./M.4727 - *Segulah/Capman/JV*.

<sup>12</sup> Cfr. caso n. COMP./M.4727 - *Segulah/Capman/JV*, para. 8.

<sup>13</sup> Cfr. *[omissis]*.

**23.** Per quanto riguarda la definizione del mercato rilevante dal punto di vista geografico, si ritiene che questo mercato possa essere, almeno in prima approssimazione, nazionale<sup>14</sup>.

**24.** In questo mercato è attiva esclusivamente Covercare, la quale opera principalmente nell'offerta dei servizi di manutenzione, principalmente di telefoni cellulari e monopattini, nei confronti di Unieuro e alcuni operatori di telefonia mobile (B2B), esclusivamente al di fuori della garanzia legale. L'attività prestata da Covercare in favore di Unieuro rappresenta il [40-60 %] del fatturato di Covercare inerente alle attività di riparazione e manutenzione di prodotti in regime di estensione di garanzia.

**25.** Altresì, Covercare offre i servizi in favore dei consumatori (B2C) attraverso gli sportelli WiFix presenti esclusivamente come *corner* in alcuni punti vendita Unieuro.

**26.** Considerando un mercato rilevante della manutenzione e riparazione delle singole tipologie di prodotto, senza considerare ulteriori distinzioni per tipologia di servizio (B2C vs B2B e in garanzia vs al di fuori della garanzia), la quota di mercato di Covercare stimata dalla parte notificante è inferiore al 5%. Questa stima è coerente confrontando i fatturati di Covercare con i dati Eurostat relativi ai servizi di manutenzione<sup>15</sup>.

**27.** Considerando un segmento più ristretto, vale a dire quello in favore dei clienti B2B e relativo ai soli interventi al di fuori della garanzia legale, la quota di mercato stimata dalle parti notificanti è inferiore al 20%. Tale valore rappresenta la stima più alta della quota di mercato in tutte le possibili definizioni dei mercati rilevanti. Nel mercato, e nei possibili *sub*-mercati, esistono numerosi e qualificati concorrenti, sia attivi come operatori B2B (quali ad esempio, Service Trade S.p.A., Video Pacini S.r.l.), che come rete di punti vendita nel canale B2C (iRiparo, WeFix, Clinica iPhone, ecc...).

#### *IV.1.4. Mercato della distribuzione degli apparecchi per la climatizzazione dell'aria a uso residenziale*

**28.** Secondo i precedenti dell'Autorità, il mercato della distribuzione degli apparecchi per la climatizzazione dell'aria a uso residenziale, si distingue dal mercato della distribuzione degli apparecchi per la climatizzazione dell'aria a uso commerciale e industriale<sup>16</sup>.

**29.** In alcuni precedenti dell'Autorità, il mercato rilevante è stato definito di ampiezza geografica nazionale in ragione della tipologia di clientela e delle conseguenti caratteristiche della domanda, delle condizioni di prezzo e del fatto che la distribuzione viene realizzata tramite rivenditori operanti su scala nazionale<sup>17</sup>. Tuttavia, si deve osservare che, in considerazione dei comportamenti di acquisto dei consumatori e dell'importanza da questi attribuita alla prossimità dei punti vendita,

---

<sup>14</sup> Si rileva che, tuttavia, con riferimento ai servizi B2C - vale a dire i punti vendita in cui si offrono servizi di manutenzione e riparazione - vi potrebbe essere una dimensione locale del mercato rilevante. Tuttavia, in ragione della circostanza che non esiste alcuna sovrapposizione orizzontale in tale segmento tra Covercare e Unieuro - in quanto tutti i *corner* WiFix sono all'interno dei punti vendita Unieuro - e che il legame verticale rilevante ai fini della valutazione della presente operazione di concentrazione riguarda quello tra i servizi di estensione della garanzia e il *sub*-segmento dei servizi di manutenzione B2B al di fuori della garanzia, è possibile lasciare aperta la definizione geografica del mercato rilevante, approssimandola a quella nazionale.

<sup>15</sup> *Annual detailed enterprise statistics for services* (NACE Rev. 2 H-N and S95) [SBS\_NA\_1A\_SE\_R2\_custom\_7635133]. [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/SBS\\_NA\\_1A\\_SE\\_R2\\_custom\\_7635133/default/table](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/SBS_NA_1A_SE_R2_custom_7635133/default/table)

<sup>16</sup> Cfr., *ex multis*, provvedimento n. 22333 del 20 aprile 2011, C11020 - *LG Electronics/LS Mtron Co*, in Bollettino n. 16/2011.

<sup>17</sup> Cfr. provvedimento n. 11693 del 6 febbraio 2003, C5712 - *Nocivelli/AER.FI-RE.FI*, in Bollettino n. 6/2003.

l'ambito geografico di riferimento potrebbe essere considerato locale, circoscritto a un'isocrona di riferimento dai punti vendita. A ogni modo, la definizione geografica del mercato potrebbe essere lasciata aperta in quanto le valutazioni concorrenziali non muterebbero.

**30.** In tale mercato è attiva esclusivamente Unieuro. Considerando solo gli operatori attivi su scala nazionale (e, quindi, escludendo tutti gli operatori locali), la stima delle quote di mercato di Unieuro sarebbe compresa tra il 20% e il 25%.

#### *IV.1.5. Mercato dell'installazione degli apparecchi per la climatizzazione dell'aria a uso residenziale*

**31.** Il mercato dell'installazione degli apparecchi di condizionamento comprende i servizi di posa in opera, collegamento e messa in funzione degli apparecchi di climatizzazione ad aria. Ai sensi del D.P.R. n. 146/2018, gli installatori di climatizzatori d'aria devono essere necessariamente in possesso di idonea certificazione (c.d. Patentino F-GAS).

**32.** Il mercato dell'installazione degli apparecchi di condizionamento potrebbe distinguersi dal mercato a monte della distribuzione di tali apparecchi, in considerazione di alcuni fattori inerenti all'offerta del servizio. In particolare, la distribuzione del prodotto risulta essere distinta rispetto alla relativa attività di installazione tanto che il distributore spesso si affida - in forza di rapporti contrattuali - a operatori terzi e indipendenti per tale l'attività.

**33.** Secondo la parte notificante, il mercato rilevante avrebbe ampiezza geografica nazionale. Tuttavia, si rileva che la prossimità geografica del prestatore del servizio al consumatore potrebbe comportare una estensione geografica del mercato più ristretta. Potrebbero però esservi differenze tra le grandi catene di operatori attivi nell'intero territorio nazionale e i piccoli operatori (spesso piccole e medie imprese, ditte individuali) presenti esclusivamente in una dimensione locale. A ogni modo, la definizione geografica del mercato potrebbe essere lasciata aperta, in quanto le valutazioni concorrenziali non muterebbero: infatti, in tale mercato è attiva esclusivamente Covercare, con quote di mercato inferiori all'1%.

#### *IV.1.6. Mercato dell'installazione di impianti fotovoltaici*

**34.** Il mercato rilevante in esame consiste nei servizi di installazione di impianti fotovoltaici. L'Autorità in passato ha distinto il mercato dell'installazione e manutenzione di impianti fotovoltaici da quello della vendita al dettaglio di energia elettrica<sup>18</sup>.

**35.** Analogamente al mercato precedente, la parte notificante propone una definizione geografica nazionale del mercato rilevante. A ogni modo, la definizione geografica del mercato potrebbe essere lasciata aperta. Infatti, se da un lato, si potrebbe considerare una estensione locale del mercato rilevante in ragione della necessità di una certa prossimità geografica del prestatore del servizio, dall'altro vi potrebbe essere una differenza tra (piccoli) operatori prettamente locali e grandi catene di prestatori di servizi nazionali.

**36.** In tale mercato è attiva esclusivamente Covercare, con un valore delle vendite assai limitato e una quota di mercato inferiore all'1%.

---

<sup>18</sup> Cfr. provvedimento n. 28045 del 20 dicembre 2019, C12270 - *ENI/Evolvere*, in Bollettino n. 1/2020 e in cui l'Autorità ha lasciato aperta la definizione del mercato.

*IV.1.7. Mercato dei servizi di manutenzione e riparazione per la casa e i suoi possibili sub-mercati*

**37.** Il mercato dei servizi di manutenzione e riparazione per la casa è rappresentato dai servizi di manutenzione e riparazione degli impianti civili, quali elettrico, idraulico, di distribuzione del gas, ecc... Le singole tipologie di servizio (elettricista, idraulico, ecc...) potrebbe costituire un mercato rilevante separato. A ogni modo, nella presente decisione la definizione merceologica del mercato potrebbe essere lasciata aperta.

**38.** La parte notificante propone una ampiezza nazionale del mercato rilevante sebbene, in analogia con quanto espresso in relazione al precedente mercato, questo potrebbe essere più ristretto e avere dimensione locale. In ogni caso, nella presente decisione la definizione geografica del mercato potrebbe essere lasciata aperta. In tale mercato è attiva esclusivamente Covercare, con quote stimate inferiori all'1%.

*IV.1.8. Mercato della distribuzione all'ingrosso di prodotti di elettronica da consumo*

**39.** La parte notificante osserva che Covercare svolge, in via del tutto secondaria, l'attività di *trading* di articoli elettronici che consiste nell'acquisto e rivendita di prodotti elettronici esclusivamente a clienti *corporate*. Più dettagliatamente, a seguito della richiesta da parte di un cliente *corporate* di fornitura di determinati volumi di articoli elettronici, Covercare si occupa della ricerca di tali prodotti sul mercato e, una volta individuati, li acquista per poi rivenderli al soggetto richiedente.

**40.** Sul punto, si osserva che tale attività potrebbe essere inclusa nel mercato della distribuzione all'ingrosso di prodotti di elettronica da consumo. In particolare, in alcuni precedenti nazionali ed europei<sup>19</sup> è stata considerata la possibilità di definire un mercato della rivendita all'ingrosso dei prodotti elettronici (*wholesale*), segmentabile per tipologia di prodotto considerato (almeno per categorie di prodotti: *white, brown, ecc...*). Nei citati precedenti, la Commissione ha lasciato aperta la definizione geografica del mercato e, in particolare, se questo sia nazionale o di ampiezza coincidente con lo spazio economico europeo (SEE).

**41.** Covercare è attiva in tale mercato con un fatturato assai limitato e una quota di mercato (nazionale) stimata inferiore all'1%<sup>20</sup>. Si osserva, inoltre, che anche Unieuro svolge attività simili a quella prospettata dalla parte notificante per Covercare. Infatti, Unieuro è attiva nell'offerta a clienti professionali, anche esteri, che operano in settori diversi da quelli di Unieuro, quali catene di *hotel* e banche, nonché a operatori che hanno la necessità di acquistare prodotti elettronici da distribuire ai loro clienti abituali o ai dipendenti. Questo canale di vendita rappresenta il 3,7% dei ricavi totali di Unieuro<sup>21</sup>. Considerando tale fatturato, la quota di mercato attribuibile a Unieuro sarebbe compresa tra il 5% e il 10%.

---

<sup>19</sup> Cfr., *ex multis*, provvedimento n. 30322 del 04 ottobre 2022, C12470 - *Esprinet/Cellularline*, in Bollettino n. 38/2022; caso COMP/M.10364 - *Eci / Bonak / Fast Group*.

<sup>20</sup> La parte notificante stima che la dimensione del mercato sia di circa 1,7 miliardi di euro nel 2022.

<sup>21</sup> Cfr. Bilancio di esercizio consolidato al 28 febbraio 2023 di Unieuro S.p.A., pagg. 35-36. I ricavi del segmento B2B sarebbero pari a 107,1 milioni di euro nell'anno fiscale 2022/23.

#### ***IV.2. Effetti dell'operazione***

**42.** L'operazione di concentrazione in esame concerne l'acquisizione del controllo di Covercare e delle società da essa controllate, da parte di Unieuro. Covercare è principalmente attiva nell'offerta di servizi di manutenzione di taluni dispositivi elettronici, offrendo tuttavia anche altri servizi di installazione, assistenza e manutenzione riguardanti altre tipologie di prodotti (impianti di trattamento dell'aria, impianti fotovoltaici, elettrici, ecc...).

**43.** L'operazione in esame comporta sovrapposizioni orizzontali tra le parti estremamente limitate:

a. nel mercato dell'offerta al dettaglio di servizi di estensione di garanzia e di protezione per la riparazione e la manutenzione dei prodotti elettronici, si stima che Unieuro abbia una quota di mercato inferiore al 15% e Covercare abbia una quota di mercato inferiore all'1%;

b. nel mercato della distribuzione all'ingrosso di prodotti di elettronica da consumo, si stima che Unieuro abbia una quota di mercato inferiore al 10% e Covercare abbia una quota di mercato inferiore all'1%;

**44.** In ragione delle limitate sovrapposizioni orizzontali e della presenza di qualificati concorrenti in tali mercati, la concentrazione non sembra comportare effetti orizzontali pregiudizievoli per la concorrenza.

**45.** Dal punto di vista verticale, si osserva che Covercare effettua il servizio di manutenzione e riparazione dei prodotti elettronici, principalmente per telefoni cellulari e al di fuori del regime di estensione di garanzia. Unieuro, al contempo, offre tra i propri servizi *post-vendita* l'estensione di garanzia per i prodotti acquistanti presso i propri punti vendita fisici e *on-line*. La concentrazione in esame non appare tuttavia determinare significativi effetti concorrenziali di natura verticale di tipo preclusivo. Infatti, Covercare ha una posizione limitata nel mercato a valle dei servizi di manutenzione (e i possibili *sub-mercati*) e presta già ampia parte dei propri servizi manutentivi nei confronti di Unieuro. Anche con riferimento ai *corner* WiFix di Covercare, si osserva che questi sono tutti ubicati dentro alcuni punti vendita Unieuro. Vi sono, altresì, altri qualificati concorrenti presenti nel mercato.

**46.** Anche in relazione agli altri mercati in cui è attiva Covercare - come ad esempio l'installazione di apparecchi di climatizzazione, impianti fotovoltaici e servizi di manutenzione per la casa - che potrebbero avere una connessione verticale con alcuni prodotti venduti da Unieuro (ad esempio, climatizzatori d'aria, caldaie, pannelli fotovoltaici, ecc...), alla luce della posizione detenuta da Covercare e della presenza di numerosi altri operatori, non si ritiene che vi siano significativi effetti verticali di natura preclusiva.

**47.** In virtù di quanto considerato, si ritiene che nei mercati interessati l'operazione non avrà effetti pregiudizievoli per la concorrenza, non alterando in misura significativa la concorrenza effettiva negli stessi e non comportando la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

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

RITENUTO, altresì, che gli obblighi di non concorrenza intercorsi tra le parti sono accessori alla presente operazione nei soli limiti sopra descritti e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove ne sussistano i presupposti, i suddetti patti che si realizzino oltre i limiti ivi indicati;

**DELIBERA**

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

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

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

**IL SEGRETARIO GENERALE**

*Guido Stazi*

**IL PRESIDENTE**

*Roberto Rustichelli*

---

**C12578 - ADECCO HOLDING FRANCE/IZIWORK***Provvedimento n. 30879*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 novembre 2023;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004 del Consiglio, del 20 gennaio 2004, relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione della società Adecco Holding France, pervenuta in data 18 ottobre 2023, relativa all'acquisizione della società Iziwork S.p.A. nonché di alcuni *asset* appartenenti a società francesi del gruppo Iziwork, tramite deposito presso il Tribunale del Commercio di Nanterre (Francia) di un'offerta d'acquisto nell'ambito di una procedura di insolvenza instaurata presso il citato Tribunale;

VISTA la comunicazione di Adecco Holding France, pervenuta il successivo 23 ottobre 2023, con la quale è stato comunicato il formale ritiro della notifica dell'operazione, in ragione del rigetto, da parte del predetto Tribunale, dell'offerta di acquisto presentata;

RITENUTO, quindi, che il formulario di notifica dell'operazione di concentrazione, pervenuto in data 18 ottobre 2023, è stato formalmente ritirato e che, pertanto, non vi è necessità di provvedere in relazione allo stesso;

**DELIBERA**

che non vi è luogo a provvedere.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

## ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

### AS1927 – AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MAR IONIO-COSTITUZIONE DELL'AGENZIA PER IL LAVORO TEMPORANEO

Roma, 5 ottobre 2023

Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua adunanza del 2 ottobre 2023, ha deliberato di esprimere un parere, ai sensi dell'articolo 21-*bis* della legge 10 ottobre 1990, n. 287, in relazione alla delibera del Comitato di Gestione dell'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio ("AdSP Mar Ionio") n. 11 del 4 agosto 2023, recante "*Costituzione di Agenzia ai sensi dell'articolo 17 c. 5 della legge n. 84/94*", trasmessa in data 4 agosto 2023.

Tale delibera ha ad oggetto la costituzione di un'agenzia per la fornitura di lavoro temporaneo nella forma giuridica di società a responsabilità limitata a partecipazione mista pubblico-privata *ex* articolo 17 del d.lgs. n. 175/2016 (recante il "*Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica*", anche "TUSPP").

L'Autorità intende svolgere alcune considerazioni in merito a diversi profili di criticità concorrenziale dell'operazione, relativi in particolare: (i) alla indebita partecipazione di controllo al capitale sociale della costituenda società mista, non rispondente alle finalità istituzionali dell'AdSP Mar Ionio e (ii) alla significativa carenza di motivazione circa la forma di affidamento scelta e le ragioni del mancato ricorso al mercato.

*(i) Sulla indebita partecipazione di controllo al capitale sociale della costituenda società mista, non rispondente alle finalità istituzionali dell'AdSP Mar Ionio*

La delibera adottata dall'AdSP Mar Ionio appare innanzitutto viziata in quanto la stessa AdSP Mar Ionio procederà alla costituzione dell'agenzia in violazione dei presupposti previsti dalla normativa speciale per l'esercizio di tale facoltà e, a seguito del completamento dell'operazione, deterrà una partecipazione di controllo nel capitale sociale della costituenda società mista incaricata della fornitura di lavoro temporaneo non rispondente alle proprie finalità istituzionali, come chiaramente delineate dalla normativa speciale e segnatamente dagli articoli 6 e 17 della legge n. 84/1994, in violazione dell'articolo 4 del TUSPP.

Ai sensi dell'articolo 4 del TUSPP, infatti, le Amministrazioni Pubbliche non possono, direttamente o indirettamente, costituire società aventi per oggetto attività di produzione di beni e servizi non strettamente necessarie per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, né acquisire o mantenere partecipazioni, anche di minoranza, in tali società.

Quanto alle finalità istituzionali perseguite dalle autorità di sistema portuale, l'articolo 6 della l. n. 84/1994, nell'enumerarne le competenze, fissa altresì il principio di separazione tra funzioni di governo e funzioni operative, vietando espressamente che tali autorità possano svolgere, direttamente o indirettamente, tramite società partecipate, operazioni portuali o attività ad esse strettamente connesse, proprio in ragione della finalità istituzionale attribuita loro dal legislatore, quali enti pubblici non economici istituiti per soddisfare bisogni di interesse generale, cui spetta *“la funzione di soggetto regolatore e non produttore di servizi portuali”*<sup>1</sup>.

In altri termini, il legislatore ha inteso evitare ogni commistione di interesse anche tra gli stessi soggetti controllati al fine di scongiurare possibili alterazioni delle dinamiche concorrenziali tra gli operatori portuali, come conferma la lettera dell'articolo 17 della l. n. 84/1994, ai sensi del quale l'impresa autorizzata alla fornitura esclusiva di lavoro portuale temporaneo non deve esercitare direttamente o indirettamente operazioni e servizi portuali, né essere detenuta direttamente o indirettamente da imprese che svolgano operazioni e servizi portuali.

Tale separazione tra funzioni regolatorie e svolgimento, diretto o indiretto, di attività imprenditoriali è netta per le autorità di sistema portuale e non ammette deroghe, se non nei casi, tassativi ed eccezionali, previsti dallo stesso legislatore, come nel caso di promozione e partecipazione alle agenzie eccezionali e temporanee di cui all'articolo 4, commi 1 e 2, del d.l. n. 243/2016, o come nel caso di promozione e controllo (dall'esterno) delle agenzie per la fornitura di lavoro portuale temporaneo *ex* articolo 17, comma 5, della legge n. 84/1994. In questo contesto, la deroga è quindi ammissibile soltanto ove l'autorità di sistema portuale agisca nel pieno rispetto dei presupposti di legge per la promozione di agenzie per la somministrazione di lavoro portuale.

Ebbene, l'articolo 17, comma 5, della legge n. 84/1994, prevede che solo nel caso in cui non sia possibile autorizzare un'impresa selezionata mediante procedura ad evidenza pubblica, l'autorità di sistema portuale possa promuovere la costituzione di un'agenzia con le medesime finalità. In tale contesto, è opportuno sottolineare che l'autorità di sistema portuale può soltanto promuovere e controllare (dall'esterno) l'agenzia per il lavoro portuale temporaneo, nel rispetto del principio di separazione tra la funzione regolatoria, di vigilanza e controllo, affidata all'autorità di sistema portuale e l'attività economica affidata alle imprese, sancito dall'art. 6, comma 11 della l. n. 84/1994. Nel caso di specie, tale interpretazione è confermata dallo stesso *“Regolamento per la fornitura di lavoro portuale temporaneo nel porto di Taranto”*, che all'articolo 6 chiarisce espressamente che *“qualora non sia realizzabile quanto previsto dall'art. 17, co. 2 della legge 84/94 per mancanza di soggetto idoneo, il Comitato portuale, sentita la Commissione consultiva Locale, dà mandato al Presidente affinché promuova la costituzione dell'Agenzia di cui all'art. 17, co. 5 della medesima normativa”*.

L'Autorità osserva che lo svolgimento delle attività delle autorità di sistema portuale espressamente ammesse dal legislatore deve chiaramente avvenire nel rispetto delle condizioni previste dalla normativa speciale (vale a dire, nel caso di impossibilità di individuare un'impresa mediante procedura ad evidenza pubblica) e in ossequio alla *ratio* della medesima normativa speciale che presenta sicuramente una valenza pro-concorrenziale (vale a dire, di evitare in ogni modo pericolose e illegittime commistioni, anche indirette, tra il ruolo di ente pubblico non economico delle autorità

---

<sup>1</sup> *Ex ultimis* Cons. Stato, Sez. VII, 11 agosto 2023, n. 7746; in termini, Cons. Stato, Sez. VI, 15 dicembre 2014, n. 6146; Cons. Stato, Sez. IV, 8 maggio 2013, ordinanza n. 2492.

di sistema portuale, finalizzate alla cura diretta di interessi pubblici e incaricate della funzione di indirizzo e controllo delle attività portuali, e lo svolgimento di attività imprenditoriali, tra cui lo svolgimento di operazioni e servizi portuali o la fornitura di lavoro temporaneo, riservate alle imprese)<sup>2</sup>.

Pertanto, con riferimento alla delibera in esame, si ritiene che con essa, da un lato, l'AdSP Mar Ionio non abbia dimostrato l'impossibilità di rilasciare l'autorizzazione a un'impresa selezionata mediante procedura ad evidenza pubblica, con ciò discostandosi dalle condizioni previste dalla normativa speciale per la promozione di siffatte agenzie per la fornitura di lavoro portuale temporaneo, nonché dalle previsioni del suo stesso *“Regolamento per la fornitura di lavoro portuale temporaneo nel porto di Taranto”* e, dall'altro, ha previsto una partecipazione di controllo al capitale sociale della costituenda agenzia (con una quota del 51% al capitale sociale), con ciò integrando un palese conflitto di interessi e difetto di imparzialità, in violazione della medesima *ratio* sottesa alla normativa speciale.

Si ritiene pertanto che la decisione del AdSP Mar Ionio del 4 agosto 2023 di procedere alla costituzione di un'agenzia per la fornitura di lavoro temporaneo nella forma di una società mista pubblico-privata, con acquisizione di una partecipazione di controllo al relativo capitale sociale, si ponga in violazione dell'articolo 4 del TUSPP in quanto, discostandosi dallo schema normativo delineato dagli articoli 17, comma 5 e 6, comma 11, della legge n. 84/1994, ha posto in essere un'operazione che esula dalle finalità istituzionali della medesima AdSP Mar Ionio.

*(ii) Sulla carenza di motivazione relativa alla forma di affidamento scelta e alle ragioni del mancato ricorso al mercato*

Ai sensi dell'articolo 5 del TUSPP le Amministrazioni Pubbliche che scelgano di perseguire l'interesse pubblico mediante il modello societario devono comprovare la sussistenza della stretta necessità della partecipazione societaria mediante una analitica motivazione<sup>3</sup>. In particolare, si richiede che le Amministrazioni fondino il proprio atto deliberativo su un'analisi di fattibilità che dia conto degli elementi economico-finanziari che giustificano la necessità e la convenienza

---

<sup>2</sup> Nel fornire un'interpretazione della normativa sopra citata, la Sezione del controllo sugli enti della Corte dei conti (deliberazione n. 92/2023/CEPAR del 13 settembre 2023) ha chiarito - proprio in relazione al caso di specie - che *“il comma 5 dell'art. 17, della l. n. 84 del 1994, prefigura uno strumento normativo di carattere straordinario inteso ad offrire una soluzione transitoria nei casi in cui l'ordinaria procedura ad evidenza pubblica non consenta l'individuazione di un soggetto idoneo ad assicurare il corretto subentro nelle attività rivolte alla fornitura esclusiva di lavoro temporaneo. In tal caso, la gestione delle attività verrebbe affidata ad una o anche più agenzie dirette da organi rappresentativi delle imprese di cui agli artt. 16, 18 e 21, co. 1, lett. a), della l. n. 84 del 1994, secondo norme di funzionamento che avrebbero dovuto essere adottate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, di concerto con il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, e, comunque, sotto il controllo esterno delle AdSP. Riguardo a queste agenzie, infatti, non può essere trascurata l'essenziale funzione di mera “promozione” e “controllo” affidata dal legislatore alle AdSP, come espressamente disposto dal comma 5 dell'art. 17, a differenza della funzione di “promozione” e “partecipazione” da esercitare in deroga all'art. 6, co. 11, della l. n. 84 del 1994, come invece previsto dall'art. 4, co. 2, del d.l. n. 243 del 2016. Pertanto, la soluzione societaria adottata dall'AdSP del Mar Ionio, discostandosi significativamente dallo schema normativo delineato dal comma 5 dell'art. 17, non sembra poter corrispondere alle finalità istituzionali dell'Ente, in quanto l'interesse pubblico astrattamente perseguito dall'AdSP del Mar Ionio con la costituzione della società partecipata può dirsi realizzabile in concreto solo se attuato nel pieno rispetto della normativa ad essa applicabile”*.

<sup>3</sup> Ai sensi dell'articolo 5 del TUSPP, l'atto deliberativo deve essere analiticamente motivato con riferimento ai seguenti aspetti: *“necessità della società per il perseguimento delle finalità istituzionali di cui all'art. 4, evidenziando, altresì, le ragioni e le finalità che giustificano tale scelta, anche sul piano della convenienza economica e della sostenibilità finanziaria nonché di gestione diretta o esternalizzata del servizio affidato”, “della compatibilità della scelta con i principi di efficienza, di efficacia e di economicità dell'azione amministrativa”, nonché “della compatibilità dell'intervento finanziario previsto con le norme dei trattati europei e, in particolare, con la disciplina europea in materia di aiuti di Stato alle imprese”*.

dell'operazione, nonché da un'analisi dei punti di forza e di debolezza della scelta del modello gestionale rispetto alle alternative contemplate dalla legge.

Il “Piano di Fattibilità per la costituzione di un'Agenzia per il lavoro temporaneo ex art. 17, co. 5, Legge 84/1994” elaborato dall'AdSP Mar Ionio e allegato alla delibera n. 11 del 4 agosto 2023 (anche “Piano di Fattibilità”), risulta affetto da una significativa carenza di motivazione circa la forma di affidamento prescelta e le ragioni del mancato ricorso al mercato.

In primo luogo, il Piano di Fattibilità ha motivato l'operazione unicamente in ragione della scadenza (avvenuta in data 22 aprile 2023) della autorizzazione per il servizio di fornitura di lavoro temporaneo ex articolo 17, comma 2, della legge n. 84/1994 rilasciata alla società Nuova Neptunia Soc. Cons. a r.l., della necessità di soddisfare il fabbisogno di lavoro temporaneo portuale (tramite la ricollocazione dell'esigua dotazione organica di detta società) e di ricollocare gradualmente parte del personale attualmente in carico alla agenzia Taranto Port Workers Agency S.r.l.<sup>4</sup>.

Tale argomentazione non può ritenersi soddisfacente, in quanto non fornisce alcuna dimostrazione dei presupposti legittimanti il ricorso alla facoltà di costituire un'agenzia per la fornitura di lavoro portuale temporaneo ex articolo 17, comma 5, della legge n. 84/1994 (vale a dire, della impossibilità di autorizzare alla fornitura di lavoro portuale temporaneo un'impresa selezionata mediante procedura ad evidenza pubblica), né motiva in ordine alla percorribilità di soluzioni alternative. L'AdSP Mar Ionio, infatti, non prova l'impossibilità di rilasciare l'autorizzazione ad un'impresa terza selezionata mediante gara, né argomenta sull'eventuale infruttuoso esperimento di procedure selettive, né fa cenno ad eventuali ragioni ostative all'avvio di una procedura selettiva o di rinnovo entro la scadenza del precedente affidamento (in data 22 aprile 2023), né più genericamente, alla valutazione di soluzioni alternative alla costituzione di un'agenzia ex articolo 17, comma 5.

Invero, nel caso di specie, la dimostrazione dell'esperimento di infruttuose procedure selettive sarebbe stata tanto più necessaria, in considerazione del fatto che la precedente affidataria della fornitura di lavoro portuale temporaneo, la società Nuova Neptunia soc. cons. a r.l., era stata selezionata proprio mediante procedura ad evidenza pubblica ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge n. 84/1994. Né la tautologica affermazione dell'AdSP Mar Ionio secondo cui la società Taranto Port Workers Agency S.r.l. non sarebbe trasformabile, al termine della relativa durata, in un'agenzia ai sensi dell'articolo 17, comma 5, della legge n. 84/1994 (per non essere riuscita a ricollocare la gran parte dei lavoratori inseriti in elenco) potrebbe considerarsi idonea a giustificare la (mancanza di) analisi circa soluzioni alternative. Allo stesso modo, nemmeno i riferimenti agli esempi di agenzie costituite ex articolo 17, comma 5, della legge n. 84/1994 operanti nel porto di Livorno e nel porto di Trieste, delle quali vengono riportati solamente i dati relativi al personale impiegato e alla distribuzione del relativo capitale sociale, possono intendersi alla stregua di *benchmark* di settore, in quanto società partecipate con quote di minoranza dalle relative autorità di sistema portuale (a differenza della fattispecie in esame, dove l'AdSP Mar Ionio deterrà il 51% del capitale sociale della costituenda società mista).

---

<sup>4</sup> La Taranto Port Workers Agency S.r.l. è stata costituita in via eccezionale e temporanea (con durata fino al 7 marzo 2024) ai sensi del citato art. 4 del d.l. n. 243/2016 al fine di svolgere attività di supporto alla riqualificazione e ricollocazione lavorativa, anche attraverso la formazione professionale, dei lavoratori iscritti nei propri elenchi (in particolare, del personale in esubero della società Taranto Container Terminal S.p.A., precedentemente concessionaria del servizio di terminal container, messa in liquidazione nel 2016).

Dal che deriva la carenza della motivazione della delibera in esame, stante l'assenza di ogni valutazione rispetto a soluzioni gestionali alternative rispetto alla creazione di un nuovo organismo societario.

Inoltre, il Piano di Fattibilità riporta i valori economico-finanziari previsionali dell'operazione in un prospetto di conto economico esteso a tutta la fase di *start-up*, ovvero i primi cinque anni di operatività della costituenda società, e prospetti di stato patrimoniale e di rendiconto finanziario (diretto ed indiretto) relativi al solo anno 2023.

È evidente come tali prospetti, a causa dell'orizzonte temporale di riferimento, che manca della proiezione di lungo periodo, non siano in grado di offrire informazioni adeguate a valutare la sussistenza dei requisiti di sostenibilità finanziaria e di convenienza economica dell'operazione, tanto più in considerazione del fatto che il Piano di Fattibilità non contiene alcuna analisi di sensitività per mostrare come cambierebbe il conto economico prospettico a fronte di una possibile mutazione delle ipotesi di base più stringenti, quali, nel caso di specie, l'ipotesi di piena occupazione, 12 mesi su 12, di tutti i lavoratori temporanei assunti, dalla quale dipende in maniera direttamente proporzionale l'ammontare dei ricavi.

Per le susesposte ragioni, si ritiene che l'AdSP Mar Ionio non abbia motivato adeguatamente l'operazione nemmeno sotto il profilo della sostenibilità economico-finanziaria e della convenienza economica dell'operazione.

In conclusione, l'Autorità ritiene che la deliberazione dell'AdSP Mar Ionio citata in premessa, avente ad oggetto la costituzione di un'agenzia per la fornitura di lavoro temporaneo *ex* articolo 17, comma 5, della legge n. 84/1994, nella forma di una società mista pubblico-privata sia illegittima per i seguenti motivi:

- (i) l'indebita partecipazione di controllo al capitale sociale della società mista, non rispondente alle finalità istituzionali dell'AdSP Mar Ionio, in violazione dell'articolo 4 del TUSPP;
- (ii) la carenza di motivazione analitica relativa alla modalità di affidamento scelta e alle ragioni del mancato ricorso al mercato in violazione dell'articolo 5 del TUSPP.

L'Autorità ritiene che in ragione dei descritti profili di illegittimità della deliberazione, le descritte violazioni siano idonee a distorcere ingiustificatamente la concorrenza nel settore del lavoro portuale temporaneo attribuendo a un operatore un indebito vantaggio competitivo, anche grazie alle risorse pubbliche di cui dispone e potrà disporre.

Ai sensi dell'articolo 21-*bis*, comma 2, della legge n. 287/1990, l'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio dovrà comunicare all'Autorità, entro sessanta giorni dalla ricezione del presente parere, le iniziative adottate per rimuovere le violazioni della concorrenza sopra espone. Laddove entro il suddetto termine tali iniziative non dovessero risultare conformi ai principi concorrenziali che sottendono alle normative violate, 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 all'adeguamento dell'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio al parere motivato espresso dall'Autorità ex articolo 21-bis della legge n. 287/1990, avente a oggetto la delibera del Comitato di Gestione dell'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio n. 11 del 4 agosto 2023***

L'Autorità, il 2 ottobre 2023, ha deliberato di rendere un parere motivato, ai sensi dell'articolo 21-bis della legge n. 287/1990, sulla delibera del Comitato di Gestione dell'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio n. 11 del 4 agosto 2023, avente a oggetto la costituzione di un'agenzia per la fornitura di lavoro temporaneo nella forma giuridica di società a responsabilità limitata a partecipazione mista pubblico privata ex articolo 17 del d.lgs. n. 175/2016.

L'Autorità ha, infatti, ritenuto che tale deliberazione fosse illegittima per i seguenti motivi: (i) l'indebita partecipazione di controllo al capitale sociale della società mista, non rispondente alle finalità istituzionali dell'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio, in violazione dell'articolo 4 del d.lgs. n. 175/2016; (ii) la significativa carenza di motivazione analitica circa la modalità di affidamento scelta e le ragioni del mancato ricorso al mercato, in violazione dell'articolo 5 del d.lgs. n. 175/2016.

In riscontro al parere, l'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio ha adottato la delibera n. 13 del 23 ottobre 2023, con la quale ha annullato in autotutela il provvedimento oggetto di contestazione. L'Autorità ha ritenuto che l'annullamento del provvedimento contestato da parte dell'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio sia sufficiente a far venire meno le violazioni riscontrate nel proprio parere motivato.

Pertanto, preso atto dell'adeguamento dell'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio al parere motivato del 2 ottobre 2023, l'Autorità ha deliberato, nella riunione del 28 novembre 2023, di non proporre ricorso al TAR Puglia - Lecce contro la deliberazione in oggetto.

---

**AS1928 - COMUNE DI BAGNOLI IRPINO (AV)- REGOLAMENTO COMUNALE PER IL NOLEGGIO SENZA CONDUCENTE VEICOLI VARI**

Roma, 17 novembre 2023

Comune di Bagnoli Irpino

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella riunione del 14 novembre 2023, a seguito della richiesta di apposito parere pervenuta il 19 ottobre 2023 da parte del Consiglio Comunale del Comune di Bagnoli Irpino su istanza del consigliere [omissis], ha ritenuto di svolgere le seguenti osservazioni ai sensi dell'articolo 22 della legge n. 287/1990, in relazione al Regolamento comunale per il noleggio senza conducente di cicli, ciclomotori, motocicli e quadricicli a motore approvato con delibera n. 27 del 9 ottobre 2023 dal suddetto Consiglio Comunale ("Regolamento comunale"). Con tale Regolamento, il Comune di Bagnoli Irpino ha inteso disciplinare l'esercizio dell'attività di noleggio di veicoli senza conducente. In particolare, l'articolo 1, comma 4, introduce dei vincoli di distanza minima tra gli esercizi (previsti sia in caso di apertura di una nuova attività che nel caso di spostamento di un'attività già esistente). In aggiunta, l'articolo 3, comma 1, impone dei limiti quantitativi (numero massimo) per ciascuna tipologia di veicoli utilizzabili da ogni attività, determinando quindi anche la specifica composizione del parco veicoli di ogni esercizio. Tale restrizione quantitativa si applica esclusivamente ai nuovi esercizi in virtù di un'espressa deroga prevista per gli esercenti in attività al momento di entrata in vigore del Regolamento comunale, i quali possono "*mantenere la situazione numerica e qualitativa dei veicoli in uso*" (articolo 3, comma 3). Inoltre, il comma 4 del medesimo articolo 3 prevede poi un numero massimo complessivo di quadricicli a motore da utilizzare per il noleggio su tutto il territorio comunale. È, infine, disposto che tali veicoli possano essere noleggiati esclusivamente per "*escursioni guidate effettuate dal titolare dell'impresa, da un familiare collaboratore o da un suo dipendente*" (articolo 3, comma 5 del Regolamento comunale).

Al riguardo, l'Autorità ritiene opportuno svolgere le seguenti considerazioni.

Si ricorda, innanzitutto, che l'attività di noleggio di veicoli senza conducente è disciplinata dal D.P.R. n. 481/2001 recante il Regolamento "*per la semplificazione del procedimento di autorizzazione per l'esercizio dell'attività di noleggio di veicoli senza conducente*", pubblicato nella G.U. n. 37 del 13 febbraio 2002, e dall'articolo 84 del D.lgs. n. 285/1992 ("Codice della strada"). In particolare: (i) ai sensi dell'articolo 1 del D.P.R. n. 482/2001, l'esercizio di tale attività è soggetto a Segnalazione Certificata di Inizio Attività ("SCIA") da presentarsi, ai sensi dell'articolo 19 della legge n. 241/1990, allo Sportello Unico Attività Produttive del comune nel cui territorio è la sede legale dell'impresa e al comune nel cui territorio è presente ogni singola articolazione commerciale dell'impresa stessa (sede commerciale o amministrativa, rimessa dei veicoli, ecc.), per il cui

esercizio si presenta la SCIA e (ii) ai sensi dell'articolo 84 del Codice della strada, un veicolo si intende adibito a locazione senza conducente *“quando il locatore, dietro corrispettivo, si obbliga a mettere a disposizione del locatario, per le esigenze di quest'ultimo, il veicolo stesso”*.

L'attività di noleggio di veicoli senza conducente, in quanto liberalizzata ai sensi della normativa statale citata, deve essere quindi valutata alla luce dei principi di liberalizzazione e concorrenza di cui alla Direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno e al D.lgs. n. 59/2010, attuativo della Direttiva citata, poi confermati dal D.L. n. 1/2012, convertito in legge, con modificazioni, dall'articolo 1, comma 1, della legge n. 27/2012.

Tanto premesso, con riferimento alle disposizioni precedentemente richiamate, si evidenzia che il Regolamento comunale in esame introduce previsioni che, ostacolando l'accesso e l'esercizio dell'attività di noleggio di veicoli senza conducente sulla base di criteri volti a contingentare l'offerta, appaiono in contrasto con i principi di liberalizzazione e concorrenza, nazionali e comunitari, vigenti in materia.

In particolare, con riferimento all'articolo 1, comma 4 del Regolamento comunale, si rappresenta che l'articolo 34, comma 2, del D.L. 201/2011 (c.d. Salva Italia) convertito con modificazioni dalla legge n. 214/2011, ha previsto, fra le altre cose, l'abrogazione *“di distanze minime tra le localizzazioni delle sedi deputate all'esercizio di una attività economica;”* e stabilito in via generale che *“la disciplina delle attività economiche è improntata al principio di libertà di accesso, di organizzazione e di svolgimento, fatte salve le esigenze imperative di interesse generale, costituzionalmente rilevanti e compatibili con l'ordinamento comunitario, che possono giustificare l'introduzione di previ atti amministrativi di assenso o autorizzazione o di controllo, nel rispetto del principio di proporzionalità”*.

In tal senso, si evidenzia che la previsione di distanze minime, sulla cui base effettuare la localizzazione degli esercizi di noleggio di veicoli senza conducente in modo uniforme sul territorio comunale, impedisce, di fatto, l'adeguamento della struttura del mercato alle esigenze espresse dal consumatore. Ciò, peraltro, in assenza di esigenze di tutela di interessi generali, che non sono neppure minimamente individuate nel Regolamento in esame.

Con riferimento ai limiti quantitativi previsti dall'articolo 3, commi da 1 a 4 del Regolamento comunale, applicabili esclusivamente ai “nuovi esercizi” in virtù della deroga espressa al rispetto di tali vincoli per gli esercenti già attivi, si rappresenta che tali restrizioni non possono trovare giustificazione se non in un'ottica di tutelare economicamente tale ultima categoria di concorrenti. Ciò costituisce una violazione dei principi posti a base della tutela della concorrenza e un'evidente distorsione concorrenziale: da questo punto di vista, infatti, una Pubblica Amministrazione non può operare un'arbitraria e indebita discriminazione tra operatori economici attivi nel medesimo mercato, violando in maniera non necessaria, non giustificata né proporzionata il principio della parità di trattamento.

L'effetto ultimo di siffatte previsioni, in termini di mancato rispetto dei principi concorrenziali, di parità di trattamento e di non discriminazione, è quello di limitare indebitamente la pressione concorrenziale che i nuovi esercizi possono esercitare nei confronti degli operatori storici (nonché nei confronti degli operatori attivi nel territorio di Comuni limitrofi), creando di fatto una riserva in favore di questi ultimi, a detrimento anche delle possibilità di scelta dei consumatori.

L'Autorità, ritiene, pertanto, che le disposizioni del Regolamento che introducono distanze minime per le attività di noleggio di veicoli senza conducente, nonché quelle che prevedono restrizioni

quantitative del numero massimo dei veicoli utilizzabili per le sole nuove attività di noleggio (articolo 3, commi da 1 a 4 del Regolamento comunale), ostacolando l'accesso al mercato e l'esercizio dell'attività in esame, sono in contrasto con i principi posti a tutela della concorrenza e, in particolare, con l'articolo 41 della Costituzione e con la libertà di prestazione dei servizi ex articolo 56 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFUE), in quanto limitano ingiustificatamente e in modo discriminatorio l'esercizio della libertà di iniziativa economica.

Con riguardo, infine, all'articolo 3, comma 5 del Regolamento comunale, si evidenzia che tale norma introduce surrettiziamente una previsione riguardante il noleggio con conducente all'interno di un Regolamento volto a disciplinare l'esercizio delle attività di noleggio di veicoli senza conducente. Difatti, ai sensi di tale disposizione, il noleggio di quadricicli a motore è consentito esclusivamente per escursioni guidate effettuate da specifici soggetti (*i.e.*, il titolare dell'impresa, un suo familiare collaboratore o un suo dipendente). Vi è, dunque, l'imposizione di una finalità specifica (escursione guidata) per il noleggio di tale veicolo che, peraltro, può essere effettuata solamente dai suddetti soggetti individuati e, di conseguenza, con un conducente predeterminato. Ciò appare non solo in contrasto con l'oggetto del Regolamento comunale, nonché con i già citati principi posti a tutela della concorrenza, ma anche con il citato articolo 84 del Codice della strada che, nel fornire una definizione del noleggio senza conducente, stabilisce che si possa intendere come tale esclusivamente la locazione che avvenga "*per le esigenze*" del locatario del veicolo, lasciando quindi libero tale ultimo soggetto di decidere la finalità del noleggio.

In conclusione, alla luce di tutte le considerazioni suesposte, l'Autorità auspica che il Consiglio comunale del Comune di Bagnoli Irpino modifichi la normativa in esame per renderla conforme ai principi posti a tutela della concorrenza e del mercato e, in particolare, all'articolo 41 della Costituzione, all'articolo 56 del TFUE, nonché all'articolo 15 della Direttiva Servizi.

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

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS12502 - LE STYLE DE PARIS-VENDITE ONLINE

Provvedimento n. 30883

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 novembre 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 3 luglio 2023 ed integrata, in via definitiva, il 25 settembre 2023, con la quale la società Le Style de Paris S.r.l.s. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la propria decisione del 12 settembre 2023, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal Professionista in data 3 luglio 2023, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LA PARTE

1. La società Le Style de Paris S.r.l.s. (di seguito, SdP, Professionista o Società), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del consumo, è attiva nel commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento e accessori. SdP gestisce il sito <https://www.lestyledeparis.com> (di seguito, Sito) sul quale è possibile acquistare i suddetti beni.

### II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne le condotte poste in essere da SdP nell'ambito dell'attività di vendita di capi d'abbigliamento sul Sito.

3. In particolare, a partire dal mese di gennaio 2023, il Professionista avrebbe posto in essere alcune pratiche commerciali consistenti nel mancato rispetto dei tempi di consegna, nell'omessa consegna dei prodotti ordinati e pagati, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato a fronte dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso, e nella mancata e/o inadeguata prestazione del servizio di assistenza post-vendita.

4. Oltre ai profili di possibile scorrettezza sopra illustrati, è emersa la carenza sul Sito delle informazioni normativamente previste per quanto concerne la conclusione di contratti a distanza,

quali l'indicazione dell'identità del professionista, l'indirizzo geografico dove è stabilito, il numero telefonico, l'indirizzo di posta elettronica, l'informativa sulla modalità di esercizio del diritto di recesso ed il relativo modulo, il meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso e le condizioni per accedervi, nonché l'indicazione del foro competente.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

#### ***1) L'avvio e l'iter del procedimento***

5. Dalle segnalazioni pervenute a partire dal mese di gennaio 2023 da parte di alcuni consumatori nonché dalle informazioni acquisite d'ufficio agli atti del procedimento<sup>1</sup> sono emersi alcuni comportamenti posti in essere da SdP in possibile violazione delle norme del Codice del consumo.

6. Pertanto, in data 16 maggio 2023, è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti del Professionista, ipotizzando che le condotte sopra descritte fossero suscettibili di integrare distinte violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 49, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *h)* e *v)*, e 61 del Codice del consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che esse raggiungono, inducendolo all'assunzione di decisioni di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, nonché ingannevoli, in considerazione dell'ambigua rappresentazione delle condizioni di vendita adottate e della conseguente impossibilità per i consumatori di avvalersi delle tutele apprestate dal citato Codice.

7. In data 18 maggio 2023, si è svolta un'ispezione presso la sede della Società ed è stata formulata una richiesta di informazioni al Professionista.

8. In data 16 giugno 2023, il Professionista ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento (di seguito, Impegni). Gli Impegni sono stati poi integrati in via definitiva in data 25 settembre 2023.

9. Inoltre, in data 3 luglio 2023, il Professionista ha trasmesso una memoria per presentare le misure adottate tempestivamente a seguito dell'avvio del sub-procedimento cautelare, avvenuto in data 28 giugno 2023, *audita altera parte*, per l'eventuale sospensione provvisoria delle pratiche.

10. Il Professionista ha poi richiesto di essere ascoltato in un'audizione, che si è tenuta in data 6 luglio 2023, per illustrare nel dettaglio tali misure.

11. In data 10 luglio e 13 luglio 2023, il Professionista ha integrato le misure adottate, trasmettendone una nuova versione.

12. In data 25 luglio 2023, l'Autorità ha deliberato di non adottare la misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 8, del Regolamento, ritenendo che le misure attuate dal Professionista fossero idonee a superare i rilievi dell'Autorità, specialmente con riguardo alla prospettazione della disponibilità dei prodotti in vendita sul Sito e al momento in cui viene addebitato ai consumatori il relativo prezzo.

13. In data 12 settembre 2023, l'Autorità ha prorogato il termine di conclusione del procedimento e, in data 13 settembre 2023, ha comunicato alla Società la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

---

<sup>1</sup> Cfr. verbale acquisizione atti del 30 aprile 2023.

14. In data 25 settembre 2023, il Professionista ha inviato una versione consolidata degli Impegni.

15. In data 26 ottobre 2023 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, richiesto il 26 settembre 2023 ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo e successivamente integrato in data 9 novembre 2023.

## ***2) Gli elementi acquisiti, gli impegni del professionista e il sub-procedimento cautelare***

16. Sulla base dei documenti raccolti in sede ispettiva e di quanto rappresentato dal Professionista in tale occasione, risultava che SdP presentava sul Sito come "disponibili" prodotti di cui in realtà aveva la sola disponibilità giuridica ma non materiale e, inoltre, che SdP addebitava i corrispettivi per gli acquisti nel momento in cui il consumatore effettuava l'ordine, a prescindere dall'effettiva disponibilità del prodotto presso i propri magazzini.

17. In data 16 giugno 2023, il Professionista ha trasmesso le informazioni richieste in sede di avvio e ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento. Tali impegni sono stati integrati in via definitiva in data 25 settembre 2023 e consistono nel:

i. modificare la terminologia utilizzata circa la disponibilità dei prodotti e il sistema di pagamento.

Più precisamente:

a) sul primo aspetto, SdP si è impegnata ad utilizzare la dicitura "pronta consegna" per prodotti presenti nei propri locali in Italia e la dicitura "ordinabili" sui prodotti non presenti fisicamente nei propri magazzini, al fine di rimediare alla confusione che l'utilizzo della dicitura "disponibile" poteva ingenerare, in quanto utilizzata anche su prodotti non presenti nei propri magazzini ma localizzati in locali di terzi, anche fuori dall'Unione europea. In entrambi i casi, poi, sono indicati al consumatore con chiarezza i momenti dell'ordine, della spedizione e della consegna;

b) sul secondo aspetto, SdP si è impegnata a modificare il proprio sistema di pagamento, addebitando al consumatore il corrispettivo delle transazioni solo al momento dell'evasione dell'ordine (dunque, dopo aver accertato di poter effettuare la fornitura) e non al momento in cui il consumatore effettua l'ordine (come avveniva in precedenza);

ii. elaborare ed evadere gli ordini in circa 15-17 giorni, riducendo così di 3-5 giorni i tempi medi;

iii. concordare con i corrieri la possibilità di integrare la consegna anche nei giorni festivi e prefestivi. Inoltre, gli Impegni prevedono che SdP, una volta evaso l'ordine, invii al consumatore una notifica di spedizione per *email* o SMS con un codice di tracciabilità, attraverso il quale verificare tutti gli eventi relativi alla spedizione, dalla trasmissione dei dati all'avvenuta consegna, ed avere sempre un riferimento geografico;

iv. integrare un'ulteriore piattaforma di supporto clienti ("Zendesk") per migliorare l'assistenza clienti e creare un *team* dedicato alla gestione delle richieste dei consumatori che fornisca un riscontro e una prima proposta di soluzione entro 15 giorni lavorativi per almeno il 70% dei reclami ricevuti;

v. aggiungere l'indirizzo geografico della sede in cui la Società è stabilita e un recapito telefonico sul Sito e, inoltre, offrire ai consumatori la possibilità di risolvere le eventuali controversie in maniera semplice, rapida ed economica con possibilità di accesso alle procedure di "*Alternative Dispute Resolution*". A tal fine, SdP si è impegnata ad evidenziare sul Sito, a partire dal mese di settembre 2023, la possibilità di collegarsi alla piattaforma telematica ODR (*Online Dispute*

*Resolution*) gestita dalla Commissione europea, raggiungibile all'indirizzo internet <https://webgate.ec.europa.eu/odr>;

vi. inserire sul Sito una pagina per illustrare le modalità di funzionamento del processo di vendita;

vii. pubblicare sul Sito tutti gli impegni assunti, entro trenta giorni dalla comunicazione della chiusura del procedimento.

**18.** Gli Impegni, sopra descritti, non sono soggetti a limiti temporali. Tuttavia la Società li sottoporrà alla revisione dell'Autorità laddove le evoluzioni normative o delle circostanze di mercato giustifichino una revoca degli Impegni o una loro modifica.

**19.** Tutti gli Impegni verranno pienamente implementati nel termine di sessanta giorni dalla notifica della decisione che li accetta e li rende vincolanti.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**20.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 26 settembre 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

**21.** La suddetta Autorità ha espresso il proprio parere in data 25 ottobre 2023 con la delibera n. 259/23/CONS, successivamente integrata in data 8 novembre 2023 con la delibera n. 287/23/CONS, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

**22.** In particolare, la suddetta Autorità, *“considerato che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette nel sito utilizzato dal Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate”*, ha ritenuto che *“allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, Internet sia strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere”*.

#### **V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**23.** L'Autorità ritiene che gli Impegni proposti dal Professionista - tenuto conto delle circostanze del caso di specie - siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del 16 maggio 2023.

**24.** Con le misure assunte nel corso del sub-procedimento e ripetute negli Impegni, il Professionista si è impegnato a fornire ai consumatori informazioni più precise e chiare in merito alla disponibilità dei prodotti. In tal modo, la volontà di acquisto del consumatore può determinarsi sulla base di informazioni corrette, e non ingannevoli, nella fase precedente alla conclusione degli ordini.

**25.** Inoltre, la Società si è impegnata a modificare la procedura di pagamento al fine di non addebitare ai consumatori il prezzo della merce prima che il Professionista evada l'ordine; la Società si è inoltre impegnata a dare evidenza ai consumatori delle modalità di funzionamento del processo di vendita. Ciò appare idoneo a tutelare i consumatori, in quanto evita che il corrispettivo per i

prodotti ordinati possa essere loro addebitato prima che il Professionista evada l'ordine e sia, dunque, in grado di garantire i tempi di consegna. Al contempo, SdP si è impegnata ad adottare una serie di iniziative volte a migliorare i tempi di evasione degli ordini, così riducendo il tempo di attesa per i consumatori.

**26.** Per quanto attiene alla fase post-vendita, le misure che il Professionista si è impegnato a porre in essere appaiono idonee a garantire al consumatore ampia tutela: SdP si è infatti impegnata a potenziare la propria assistenza post-vendita nonché la gestione dei reclami. In aggiunta, gli Impegni prevedono che SdP offra ai consumatori la possibilità di risolvere le eventuali controversie attraverso procedure di “*Alternative Dispute Resolution*” inserendo sul Sito il *link* alla piattaforma telematica sulle Online Dispute Resolution della Commissione europea.

**27.** Da ultimo, il Professionista si è impegnato a completare le informazioni sul Sito inserendo l'indirizzo geografico della sede in cui è stabilito ed un recapito telefonico.

*Impegno i) e vi) sulla disponibilità dei prodotti, sul processo di vendita e sulle relative informazioni*

**28.** Con l'impegno **i)**, con specifico riferimento alla disponibilità dei beni, il Professionista si è impegnato a rendere sempre immediata e aggiornata ai consumatori sul Sito l'informazione sull'effettiva disponibilità dei prodotti, indicando come prodotti in “pronta consegna” quelli presenti nel proprio magazzino in Italia e, invece, come “ordinabili” i prodotti presenti nei locali di terzi. Inoltre, rispetto al processo di vendita, la Società si è impegnata a modificare il proprio sistema di pagamento in modo tale da addebitare al consumatore il corrispettivo delle transazioni solo al momento dell'evasione dell'ordine: dunque dopo aver accertato di poter effettuare la fornitura. Tali misure sono già state poste in essere.

**29.** Con l'impegno **vi)**, SdP si è impegnata a illustrare in una pagina del Sito le modalità del processo di vendita, così modificate. Inoltre, in relazione a ciascun prodotto acquistato, sarà indicato il momento dell'ordine, della spedizione e della consegna, aggiornando in maniera immediata il consumatore sul progresso dell'ordine.

*Impegno ii) sui tempi di evasione degli ordini*

**30.** Per quanto riguarda i tempi di evasione degli ordini, con l'impegno **ii)** SdP si è impegnata - entro due mesi dalla data di notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni - ad elaborare ed evadere gli ordini in massimo 17 giorni ed a concordare con i corrieri la possibilità di integrare la consegna nei giorni festivi e prefestivi.

*Impegno iii) sulle informazioni al consumatore nel corso della spedizione*

**31.** Con l'impegno **iii)** il Professionista si è inoltre impegnato - entro due mesi dalla data di notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni - ad inviare al consumatore una notifica di spedizione per *email* o SMS nel momento in cui viene evaso l'ordine, con un codice di tracciabilità attraverso il quale verificare tutti gli eventi relativi alla spedizione fino all'avvenuta consegna.

*Impegni iv) e vii) sull'assistenza post-vendita*

**32.** Con l'impegno **iv)**, per quanto attiene alle fasi di assistenza post-vendita, il Professionista si è impegnato a integrare - entro due mesi dalla data di notifica del provvedimento di accoglimento

degli impegni - un'ulteriore piattaforma di supporto clienti, "Zendesk", per migliorare la gestione delle richieste di rimborso e l'assistenza clienti.

**33.** A tal riguardo, con l'impegno **vii)** - nel medesimo termine di due mesi dalla data di notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni - SdP si è impegnata a prevedere un *team* dedicato alla gestione delle richieste dei consumatori che fornisca un riscontro e una prima proposta di soluzione entro 15 giorni lavorativi per almeno il 70% dei reclami ricevuti. La Società si è impegnata, inoltre, a prevedere meccanismi premiali per i dipendenti addetti all'assistenza clienti legati alla *performance* e alla qualità nella gestione delle richieste.

*Impegno v) sulle informazioni fornite sul Sito sul Professionista e sulle ODR*

**34.** Con l'impegno **v)**, SdP si è impegnata ad aggiungere sul Sito le informazioni circa l'indirizzo geografico della sede in cui la Società è stabilita ed un recapito telefonico. Tale impegno è già stato realizzato. Inoltre, con il medesimo impegno il Professionista si è impegnato ad offrire ai consumatori - entro due mesi dalla data di notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni - la possibilità di risolvere le eventuali controversie attraverso procedure di Alternative Dispute Resolution, inserendo sul Sito il *link* alla piattaforma telematica sulle Online Dispute Resolution della Commissione europea (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

*L'impegno viii) sull'evidenza da dare agli Impegni*

**35.** Infine, con l'impegno **viii)** il Professionista si è impegnato - entro trenta giorni dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni - a dare evidenza sul Sito degli Impegni con modalità chiare e intuitive.

**36.** Le suddette misure rimediale - così come prospettate - appaiono risolvere in maniera efficace le problematiche evidenziate nell'atto di avvio, in quanto interessano tutte le fasi del rapporto professionista-consumatore, in un'ottica di tutela e protezione del secondo.

**37.** Infine, la tempistica di attuazione degli Impegni risulta congrua, considerato che le iniziative prospettate diverranno efficaci entro sessanta giorni dalla notifica della delibera di accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Le Style de Paris S.r.l.s., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità delle condotte oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Le Style de Paris S.r.l.s.;

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dell'esigenza di assicurare l'osservanza degli impegni assunti, si renda necessario disporre, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, la pubblicazione a cura e spese del Professionista, relativamente alle misure per le quali una più ampia informazione ai consumatori è verosimilmente suscettibile di favorirne l'effettiva, completa e corretta attuazione;

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

## DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Le Style de Paris S.r.l.s., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in versione definitiva in data 25 settembre 2023, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento (Allegato 1), di cui forma 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 Le Style de Paris S.r.l.s., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi in maniera dettagliata 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 Società che siano incomplete, inesatte o fuorvianti;

## DISPONE

a) che la società Le Style de Paris S.r.l.s. pubblichi, a sua cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, entro trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento attraverso un *link* denominato "AGCM - Impegni Le Style de Paris S.r.l.s. Procedimento PS12502", posizionato nell'*higher* dell'homepage del sito internet <https://www.lestyledeparis.com> in modo che sia immediatamente visibile senza necessità di *scroll* ed in caratteri e veste grafica adeguati; il *link* dovrà consentire di atterrare su una pagina contenente la descrizione di tutti gli impegni e dovrà permanere nell'*higher* dell'homepage per un periodo di sessanta giorni;

b) che la pubblicazione dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia della relativa pagina internet.

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*

---

**PS12660 - INTESA SANPAOLO/ISYBANK-TRASFERIMENTO CONTI CORRENTI**

Provvedimento n. 30884

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 novembre 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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

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

VISTA la comunicazione del 2 novembre 2023 di avvio del procedimento PS12660, volto a verificare l'esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo da parte delle società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A.;

VISTA la memoria presentata dalle società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A. in data 16 novembre 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. L'AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

1. Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha definito un progetto di riorganizzazione che riguarda la cessione di un numero consistente di clienti<sup>1</sup> da Intesa Sanpaolo S.p.A. (di seguito, "ISP") a Isybank S.p.A. (di seguito, "Isybank"). In particolare, il piano prevede il trasferimento a favore della banca digitale Isybank di clienti che ISP definisce come "prevalentemente digitali", ossia "i clienti consumatori che, avuto riguardo innanzitutto alle caratteristiche della loro operatività, hanno familiarità con i servizi e i canali digitali, nonché i clienti consumatori che, in ogni caso, fanno un utilizzo nullo o limitato della filiale"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Secondo le informazioni diffuse dagli stessi professionisti i correntisti coinvolti sarebbero circa 2,4 milioni.

<sup>2</sup> Più precisamente, nelle comunicazioni inviate ai clienti Intesa Sanpaolo sottolinea che "sono stati considerati "clienti prevalentemente digitali" i clienti, titolari del servizio My Key, che:

- nell'ultimo anno (o dall'apertura dei rapporti se avvenuta nel corso dell'ultimo anno):
  - non hanno effettuato operazioni in filiale;
  - oppure, se hanno effettuato operazioni in filiale, ne hanno effettuato almeno altrettante mediante il servizio My Key;
- hanno età anagrafica inferiore a 65 anni, allo scopo di escludere clienti tendenzialmente meno avvezzi all'utilizzo dei canali digitali.

In ogni caso non sono stati considerati "clienti prevalentemente digitali" i clienti che rientrano in una delle seguenti categorie:

- hanno effettuato più di 10 operazioni in filiale nell'ultimo anno (o dall'apertura dei rapporti se avvenuta nel corso dell'ultimo anno);
- possiedono presso Intesa Sanpaolo strumenti finanziari o prodotti assicurativi (a eccezione di polizze CPI e incendio), cui afferiscono servizi non prestati da Isybank;

2. In virtù di tale progetto, nel corso del mese di luglio 2023<sup>3</sup>, ISP ha comunicato ai clienti ritenuti “prevalentemente digitali” l’intenzione di trasferire i loro rapporti di conto corrente e servizi connessi a Isybank, unitamente ad una proposta di modifica unilaterale dei contratti ai sensi degli articoli 118 e 126 *sexies* del D.lgs. n. 385/1999, recante Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (di seguito, “TUB”). In tali comunicazioni veniva indicato che l’operazione sarebbe stata realizzata attraverso il conferimento da parte di ISP a Isybank di due rami d’azienda (il primo comprendente circa trecentomila clienti, con efficacia il 16 ottobre 2023, il secondo comprendente oltre due milioni di clienti, con effetto dal 18 marzo 2024). Inoltre, i Professionisti comunicavano che all’operazione si sarebbe data pubblicità secondo le formalità prescritte dalla legge e, dunque, mediante iscrizione nel Registro delle Imprese da parte di ISP e di Isybank ai sensi dell’articolo 2556 c.c. e dell’articolo 58 TUB, nonché mediante la pubblicazione di un avviso nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

3. In tali comunicazioni era indicato sia il termine entro il quale il cliente poteva dichiarare di non riconoscersi nelle caratteristiche di “*clienti prevalentemente digitali*” (termine stabilito, in base alle segnalazioni pervenute, al 12 settembre 2023, per la prima *tranche* di correntisti<sup>4</sup> e ,al 30 settembre 2023, per tutti gli altri<sup>5</sup>), sia il termine entro il quale i clienti potevano esercitare il diritto di recesso (rispettivamente, 15 ottobre 2023 per la prima *tranche* e 17 marzo 2024 per gli altri).

4. In data 16 ottobre 2023, ha assunto efficacia il conferimento del primo ramo d’azienda da ISP a favore di Isybank, composto dalla prima *tranche* di “*clienti prevalentemente digitali*”.

5. Con la comunicazione ricevuta dai clienti coinvolti recante “*Trasferimento dei rapporti a Isybank e proposte di modifiche unilaterali dei contratti*”, ISP comunica di aver “*deciso di offrire ai "clienti prevalentemente digitali" il modello di servizio dedicato, in termini di prodotti, modalità operative e condizioni economiche offerto da Isybank, la nuova banca totalmente digitale e senza filiali di Intesa Sanpaolo*”. ISP aggiunge: “*dal momento che, secondo le analisi effettuate, lei ha le caratteristiche per essere ricompreso fra i "clienti prevalentemente digitali", in questa comunicazione le forniamo alcune informazioni importanti al riguardo e le proponiamo di apportare alcune modifiche alle condizioni economiche e alle norme contrattuali*”. Più avanti nella comunicazione ISP specifica: “*In aggiunta alle tutele previste dalla legge in relazione al trasferimento del ramo d’azienda e alle proposte di modifica unilaterale, qualora lei non si riconosca nelle caratteristiche dei "clienti prevalentemente digitali" oppure desideri avere dei chiarimenti sugli effetti del trasferimento dei suoi rapporti in Isybank, siamo disponibili a raccogliere le sue indicazioni e la invitiamo pertanto a contattarci al numero [...], entro il 30 settembre 2023. Trascorso tale termine senza che ci abbia comunicato di non riconoscersi nelle caratteristiche dei "clienti prevalentemente digitali", lei sarà considerato tale anche ai fini del conferimento dei suoi rapporti in Isybank, ma potrà ovviamente comunque esercitare il diritto di*

- 
- *possiedono giacenze finanziarie superiori a €100.000, in quanto tendenzialmente indice di particolari esigenze di investimento che non potrebbero essere servite in Isybank;*
  - *presentano particolari situazioni quali ad esempio minore età o interdizione, oppure rapporti oggetto di sequestro o pignoramento, che ingenerano una complessità operativa meglio gestita presso Intesa Sanpaolo.”* (cfr. la comunicazione di proposte di modifiche unilaterali delle condizioni di conto corrente trasmessa unitamente alla segnalazione del 7 agosto 2023).

<sup>3</sup> Più in particolare, tra il 28 giugno e il 19 luglio 2023.

<sup>4</sup> Cfr. segnalazione del 29 settembre 2023.

<sup>5</sup> Cfr. segnalazione del 4 ottobre 2023.

*recesso attribuite dalla legge in relazione alle proposte di modifica unilaterale, entro il 17 marzo 2024*<sup>6</sup> (enfasi aggiunte).

6. Più avanti nella comunicazione ISP aggiunge: *“Intesa Sanpaolo ha pertanto avvertito l’esigenza di ristrutturare la sua operatività, creando una nuova banca, Isybank, destinata per l’appunto a erogare servizi tramite App, con l’obiettivo di offrire alla clientela digitale funzionalità e servizi dedicati. [...] Tali operazioni costituiscono, quindi, la giustificazione delle modifiche unilaterali proposte ai sensi degli artt. 118 e 126-sexies Testo Unico Bancario con riguardo ai contratti di conto e carte di debito e di credito indicate nell’Allegato I, ove può trovare altresì l’elenco dei servizi e funzionalità che saranno momentaneamente non disponibili in Isybank”* (enfasi aggiunte).

7. Numerosissimi consumatori<sup>7</sup> hanno lamentato che tale importante comunicazione è stata recapitata nella sezione archivio dell’area utente dell’internet banking o della App di ISP senza alcuna particolare evidenza, segnalando altresì la singolarità della scelta di non evidenziarla né con notifica push né con avviso di messaggio<sup>8</sup>. Inoltre, hanno lamentato che la comunicazione è stata inviata in un periodo dell’anno (a partire dal 28 giugno 2023) in gran parte coincidente con le ferie estive<sup>9</sup>, nel quale l’attenzione degli utenti potrebbe risultare minore. I segnalanti, pertanto, non hanno avuto piena contezza delle importanti modifiche contrattuali e del trasferimento del proprio conto corrente e dei rapporti bancari presso un altro operatore, spesso venendone a conoscenza soltanto dopo il 30 settembre 2023, data ultima fissata da ISP per poter esprimere il proprio diniego al passaggio<sup>10</sup>. Peraltro, i consumatori hanno sottolineato che Intesa Sanpaolo, per delle ordinarie operazioni bancarie (ad esempio, acquisti con bancomat o prelievo presso gli sportelli), invia molteplici notifiche attraverso diversi strumenti, quali e-mail tradizionali o notifiche App<sup>11-12</sup>.

<sup>6</sup> Cfr. comunicazione di proposte di modifiche unilaterali trasmessa unitamente alla segnalazione del 7 agosto 2023, cit., nelle comunicazioni inviate ai clienti il cui trasferimento era previsto a partire dal 16 ottobre 2023, sono indicate rispettivamente le date del 12 settembre 2023 e 15 ottobre 2023.

<sup>7</sup> Alla data del 20 novembre 2023, si contano circa cinquemila segnalazioni pervenute.

<sup>8</sup> Cfr., tra le tante, la segnalazione protocollo n. 79747 del 5 ottobre 2023, nonché la segnalazione protocollo n. 78958 del 3 ottobre 2023.

<sup>9</sup> Cfr., ad esempio, la segnalazione protocollo n. 80694 del 10 ottobre 2023 dell’Unione Nazionale Consumatori la quale raccogliendo le lamentele di numerosi segnalanti sottolinea: *“A molti, quindi, la comunicazione è arrivata durante l’estate, mentre magari si era in vacanza, per chi aveva richiesto comunicazione attraverso l’app di Intesa San Paolo, proprio attraverso questo mezzo, come una delle tante notifiche che capita a tutti di ricevere all’interno del dispositivo. Inutile dire che in tanti non hanno notato (o non hanno comunque letto in tempo utile) una comunicazione così importante e per questo non hanno potuto rifiutare il passaggio a IsyBank nei tempi previsti”*.

<sup>10</sup> Cfr., tra le altre, la segnalazione protocollo n. 78958 del 3 ottobre 2023 cit. e la segnalazione protocollo n. 80479 del 10 ottobre 2023.

<sup>11</sup> Cfr., tra le altre, la segnalazione protocollo n. 79448 del 4 ottobre 2023 nella quale il segnalante sottolinea: *“Intesa Sanpaolo è in possesso del mio numero di telefono, del mio indirizzo di residenza, della mia mail ufficiale, nonché di svariate altre informazioni personali, e avrebbe avuto più di una possibilità di comunicarmi la cosa in tempi utili, ma non l’ha fatto. Ho notifiche via mail attive per ogni pagamento in entrata o uscita sulla carta, ma non vi è nell’applicazione una sezione in cui richiedere di essere avvisati via mail in caso di modifiche al conto corrente, non avrei quindi, anche volendo, potuto attivarle. Mi sono anche recata fisicamente in filiale in data 09/08/23, ho parlato con il mio operatore di riferimento, ma nessuno ha pensato di farmi presente la cosa”*.

<sup>12</sup> Numerosi consumatori hanno anche segnalato l’omessa o inadeguata assistenza sulla vicenda da parte dei Professionisti. La rete delle filiali di ISP non avrebbe saputo fornire adeguate informazioni ai clienti interessati, così come sarebbe risultato difficile contattare il numero verde messo a disposizione (cfr., ad esempio, la segnalazione protocollo n. 80641 del 10 ottobre 2023 nella quale il segnalante ha lamentato: *“Ho saputo di tutto questo quando per caso ho letto il giornale e ho cercato sull’app se anche io facessi parte dei “fortunati”. Mi è caduto il mondo addosso mi sono sentita come imbrogliata e derubata della mia volontà [...]. Mi sono recata così in banca ma mi hanno oltre che trattata con sufficienza ed arroganza invitata a chiamare il numero verde [...] a cui non risponde nessuno o cade la linea”*.

8. I segnalanti hanno lamentato, altresì, che il passaggio al nuovo operatore bancario comporta importanti modifiche delle condizioni contrattuali in essere con ISP, nonché di concreta fruizione del servizio bancario. In primo luogo, molti segnalanti hanno lamentato la circostanza che il nuovo operatore bancario non solo non avrà sportelli fisici al quale rivolgersi in caso di necessità, essendo un operatore completamente digitale, ma si potrà interagire con esso soltanto attraverso *smartphone* (con tutte le limitazioni di visualizzazioni e funzionalità ad esso connesse) e non tramite *browser* del proprio *personal computer* come, invece, avveniva con ISP. In secondo luogo, è stato evidenziato un aumento dei costi di tenuta del conto che risulterebbero maggiori di quelli del conto ISP, nonché i disagi connessi al cambiamento dell'IBAN e alla necessità di dover comunicare a terzi tale cambiamento<sup>13</sup>. Inoltre, molti correntisti hanno lamentato la mancanza di alcune funzionalità e servizi presenti in ISP e non presenti in Isybank (come ad esempio quelle relative alle carte virtuali per gli acquisti in *internet* e al libretto degli assegni). A questo si aggiunga la circostanza che, essendo ormai decorso il termine del 30 settembre 2023, per il consumatore non sarebbe possibile restare in Intesa Sanpaolo se non aprendo un nuovo conto corrente con un nuovo IBAN.

9. Pertanto, sulla base delle informazioni acquisite in atti, è stato avviato in relazione alle condotte descritte in precedenza il procedimento istruttorio PS12660, al fine di verificare l'esistenza di una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo. Con il medesimo provvedimento, l'Autorità ha anche prospettato l'adozione di una misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento.

10. Parti del procedimento sono le società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A. in qualità di professionisti e le associazioni di consumatori Centro Tutela Consumatori Utenti - Verbraucherzentrale Südtirol, UNC - Unione Nazionale Consumatori, Codici e Altroconsumo.

11. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, le società ISP e Isybank sono state invitate, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti, al fine di valutare i presupposti per la sospensione provvisoria, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo, della condotta oggetto di contestazione.

## II. ULTERIORI ELEMENTI ACQUISITI

12. Nella Gazzetta Ufficiale del 31 ottobre 2023, Isybank S.p.A. ha pubblicato un "Avviso di conferimento di un ramo d'azienda ai sensi dell'articolo 58 del TUB e informativa sui rapporti ceduti e sul trattamento dei dati personali [...]". In tale avviso Isybank descrive tale ramo d'azienda come le "attività, passività e rapporti, anche in itinere, organizzati funzionalmente per la gestione dei clienti persone fisiche che utilizzano prevalentemente canali digitali". Vengono poi elencate numerosissime categorie di correntisti ed eccezioni talvolta a esse connesse, che dovrebbero

---

<sup>13</sup> Cfr., tra le altre, la segnalazione protocollo n. 80186 del 9 ottobre 2023 nella quale il segnalante sottolinea: "come tanti altri clienti ho saputo solo casualmente che il mio conto corrente è stato spostato presso Isybank. La relativa comunicazione datata 19 luglio non è stata adeguatamente recapitata in quanto non appare come notifica push e neanche come avviso di messaggio importante per e-mail. Non sono neanche così sicura che sia stata effettivamente inviata nella data indicata. Mi ritrovo a non poter bloccare questa migrazione e a dover d'ora in poi pagare 69 euro/anno di canone anziché zero, a non sapere dove prelevare contante e a dover effettuare una serie di modifiche date da cambio IBAN e in futuro delle carte associate al vecchio conto e a dover utilizzare solamente un App (senza neanche un sito web)".

delimitare i rapporti oggetto di conferimento. Esse complessivamente non appaiono coincidenti con quelle elencate nella comunicazione alla clientela del luglio 2023<sup>14</sup>.

**13.** In data 9 novembre 2023, è stato sentito in audizione un segnalante, dipendente di ISP, il quale ha riferito che la comunicazione a un così cospicuo numero di clienti del passaggio da Intesa Sanpaolo ad Isybank tramite messaggio nella sezione “Archivio” dell’App di Intesa Sanpaolo è avvenuta nonostante i legali interni di ISP avessero suggerito di utilizzare il sistema della notifica “Push”, ciò in quanto quest’ultima modalità sarebbe stata in grado di attrarre l’attenzione del cliente ricevente, o anche assicurarsi della sua lettura. Diversamente, nella sezione “Archivio” dell’App, i clienti di ISP si ritrovano usualmente mescolate decine e decine di comunicazioni (bonifici e F24 effettuati, promozioni, etc...) che, dunque, spesso non vengono lette. Il segnalante ha anche dato conto del fatto che, anche dopo il 16 ottobre 2023, per i clienti trasferiti ad Isybank, l’IBAN del conto ISP estinto rimane “attivo” in quanto può continuare a ricevere flussi in entrata che vengono in automatico dirottati verso l’IBAN del nuovo conto, precisando che, da un punto di vista tecnico, il vecchio IBAN potrebbe essere pienamente ripristinato.

### III. MEMORIE DELLE PARTI

**14.** A seguito della comunicazione di avvio del procedimento, con particolare riferimento al *sub*-procedimento cautelare, i Professionisti hanno prodotto una memoria difensiva, pervenuta in data 16 novembre 2023. In via preliminare, essi hanno posto due questioni procedurali: una richiesta che l’Autorità acquisisca il parere alla Banca d’Italia in vista del provvedimento conclusivo del

<sup>14</sup> Di seguito si riporta l’estratto dell’Avviso di conferimento del ramo d’azienda nella parte riguardante i contratti con la clientela ceduti: “*Il Ramo è dettagliatamente descritto nella relazione di stima (“Relazione”) allegata all’atto di conferimento e redatta da Deloitte Financial Advisory S.r.l. S.B, quale esperto indipendente nominato ai sensi dell’art. 2343-ter c.c. Sinteticamente detto Ramo comprende attività, passività e rapporti, anche in itinere, organizzati funzionalmente per la gestione dei clienti persone fisiche che utilizzano prevalentemente canali digitali.*”

In particolare, sono oggetto del Conferimento, **inter alia**, i seguenti contratti:

(a) Contratti con la clientela.

Si tratta dei (i) contratti di conto corrente in euro intestati a una sola persona fisica (incluso il cosiddetto Conto di Base), con tasso creditore <0,01%, cui sia collegata una o più carte di debito XMECard Plus intestate all’intestatario del conto corrente, nonché dei (ii) contratti relativi a dette Carte di debito XMECard Plus (complessivamente, i “Contratti Conferibili”), e solo a condizione che i Contratti Conferibili siano riferiti a clienti che al contempo non abbiano rilasciato deleghe, non abbiano rapporti su ISP diversi da quelli derivanti dai Contratti Conferibili e infine rispondano ai seguenti requisiti (“Condizioni di Inclusione”) in quanto:

- siano titolari di soli rapporti in bonis;
- abbiano un’età compresa tra i 18 anni (al 26 maggio 2023) e i 65 anni (al 31 marzo 2024);
- non siano deceduti, interdetti/inabilitati, soggetti sottoposti ad amministrazione di sostegno, liberi professionisti e dipendenti ed ex-dipendenti del gruppo Intesa Sanpaolo, siano classificabili come consumatori ai sensi della normativa vigente, con anagrafiche complete e questionario di adeguata verifica aggiornato, con documenti di identità rilasciati in Italia, non presenti in Black list e Sanction list Embarghi;
- non abbiano reclami o contenziosi in corso, pignoramenti o sequestri in essere, rapporti non movimentati da almeno 9 anni; (enfasi aggiunte)
- siano possessori di un contratto multicanale con ISP o una società del gruppo Intesa Sanpaolo e siano clienti prevalentemente digitali (vale a dire clienti che nell’ultimo anno non hanno effettuato operazioni in filiale oppure, se hanno effettuato operazioni in filiale, (i) ne hanno effettuate non più di dieci e (ii) in tal caso, ne hanno effettuate almeno altrettante mediante il servizio multicanale);
- non abbiano rapporti presso Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A.;
- non siano titolari di specifici prodotti/servizi accessori quali Viacard, Telepass, ovvero di rapporti “scudati”, libretti di assegni, contratti relativi al servizio di rimessa di denaro Western Union;
- non siano titolari di un conto corrente ISP sottoscritto post 31 dicembre 2021;
- non siano titolari di contratti di conto corrente con uno sconfinamento continuativo da oltre 6 mesi;
- con AFI medie negli ultimi 4 mesi inferiori a Euro 100.000;
- non si siano fatti rilasciare preventivi di polizze assicurative nel settore Motor”.

procedimento *sub-cautelare* e una richiesta di audizione innanzi al Collegio. Secondo i Professionisti, la richiesta di parere alla Banca d'Italia si imporrebbe anche con riferimento all'adozione di un provvedimento di carattere cautelare. In particolare, ogni volta che per l'esercizio delle competenze attribuite all'Autorità sia rilevante stabilire la portata delle norme settoriali (nel caso di specie, quelle bancarie), il principio di leale collaborazione istituzionale tra differenti Autorità comporterebbe l'acquisizione del parere richiesto all'Autorità settoriale competente. Quanto alla richiesta di audizione innanzi al Collegio, i Professionisti sottolineano che essa sarebbe strumentale all'attuazione, piena ed effettiva, del principio dell'equo processo e del principio della parità delle armi tra accusa e difesa, la cui attuazione implicherebbe che le prerogative di difesa siano esercitabili dinanzi al Collegio in contraddittorio con gli Uffici, in quanto tale organo è garanzia di terzietà rispetto all'ufficio che conduce l'istruttoria e, inoltre, è dotato di poteri decisori, come tali suscettibili di incidere, in termini pregiudizievoli, sul soggetto accusato.

**15.** Nel merito della condotta, i Professionisti evidenziano che l'operazione di cessione di rami d'azienda da ISP a Isybank sarebbe un'operazione resa "necessaria" dalle evoluzioni tecnologiche e disciplinata dalla normativa di settore, e segnatamente dall'art. 58 TUB, la quale prevede che tale cessione si perfezioni e produca effetti indipendentemente dal consenso dei contraenti ceduti. I Professionisti precisano inoltre che il progetto della banca Isybank è stato tempestivamente sottoposto alle Autorità di vigilanza nell'esercizio delle loro rispettive competenze, le quali non avrebbero sollevato obiezioni o rilievi.

**16.** Rispetto ai presupposti per l'adozione della misura cautelare, per quanto concerne la sussistenza del *fumus boni iuris*, i Professionisti sottolineano che il trasferimento di clienti consumatori non sarebbe qualificabile come una "*pratica commerciale*", in quanto difetterebbe l'elemento della "*promozione, vendita*" di un prodotto o servizio. Si tratterebbe, infatti, di un intervento disciplinato specificamente dall'ordinamento, riconducibile alle operazioni strutturali di trasferimento di rami aziendali. Sul punto, le Parti rimarcano che l'ipotesi di acquisizione di un consenso esplicito sarebbe in contraddizione con contenuto e *ratio* del regime di circolazione degli *asset* e dei beni bancari e pregiudicherebbe ingiustificatamente l'autonomia imprenditoriale, dando così luogo ad un'ipotesi di una "inconciliabilità" tra la norma settoriale prevista dal TUB, che non richiede il consenso, e quella generale del Codice del consumo. In questo caso la norma di settore prevarrebbe su quella consumeristica, sulla base dei principi stabiliti dalla Corte di Giustizia.

**17.** Con specifico riferimento ai profili di ingannevolezza e/o omissione informativa della comunicazione inviata da ISP, i Professionisti affermano che tale comunicazione sarebbe chiara ed esauriente, sia per quanto riguarda l'enunciazione dei criteri di definizione *ex ante* dei "*clienti prevalentemente digitali*", sia per quanto riguarda la facoltà dei contraenti interessati di confrontarsi *ex post* con ISP qualora non ritenessero di appartenere a tale categoria. A ciò, i Professionisti aggiungono che le modalità di diffusione della Comunicazione ISP risulterebbero del tutto appropriate, in quanto esse sono state individuate in coerenza con le prassi generalmente seguite nel settore per comunicazioni di questo tipo.

**18.** In relazione all'asserita violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, i Professionisti rilevano che non sarebbe possibile ravvisare nella specie alcun "*indebito condizionamento*", in quanto le modifiche contrattuali che hanno interessato i contraenti trasferiti: (a) sono state adottate ai sensi degli articoli 118 e 126 *sexies* del TUB; (b) sono state portate trasparentemente a conoscenza dei contraenti interessati; (c) sono state tempestivamente e trasparentemente rappresentate a Banca

d'Italia; (d) sono essenzialmente migliorative/ininfluenti per i clienti trasferiti; (e) riguardano clienti che fanno un utilizzo nullo o del tutto marginale della filiale fisica; (f) il servizio di *online banking* previsto tramite App è sostanzialmente equipollente a quello offerto tramite il sito *internet*; (g) dai riscontri empirici ottenuti dalle Parti emergerebbe una generale condivisione e apprezzamento da parte della clientela interessata in merito all'iniziativa Isybank e alle condizioni economico-operative dalla stessa assicurate.

**19.** Quanto alla presunta carenza di diligenza professionale, le Parti ribadiscono di essersi conformate alla conferente normativa di settore e di aver svolto una trasparente ed esauriente interlocuzione con l'Autorità di vigilanza di settore.

**20.** Relativamente al *periculum in mora*, i Professionisti sostengono che tale presupposto non sussisterebbe nella specie e che, pertanto, l'adozione di una misura cautelare sarebbe del tutto ingiustificata. Più precisamente, per quanto concerne i clienti trasferiti con la cessione del I Ramo, le Parti sottolineano che il trasferimento si è già realizzato e che, poiché la grande maggioranza dei clienti interessati non ha formulato rilievi nei confronti dell'operazione, i clienti che a oggi potrebbero essere stati trasferiti senza riconoscersi nel profilo di cliente digitale sono una limitata minoranza. Riguardo alla posizione dei clienti del II Ramo, le Parti invece precisano che l'effetto traslativo della cessione si realizzerà soltanto a marzo 2024 e che, pertanto, si può escludere per loro il configurarsi di un pregiudizio imminente, grave e irreparabile. Le Parti aggiungono che, in ogni caso, a favore dei clienti del I Ramo che non hanno comunicato nei termini di non riconoscersi nel profilo di "*clienti prevalentemente digitali*", ma che ritengono di non riconoscersi in tale profilo, è stata avviata una iniziativa di contatto individuale volta a confermare tale riconoscimento o a garantire la permanenza il rientro in ISP a condizioni "*agevolate*" in caso di negazione del riconoscimento. A tutela dei clienti del II Ramo, invece, è stata data la possibilità di fruire di una "*rimessione in termini*", sino al 29 febbraio 2024, al fine di consentire loro di manifestare il proprio punto di vista in ordine al riconoscimento o meno nel "profilo digitale", con la possibilità di rimanere in ISP in caso di mancato riconoscimento, avviando a tal fine uno specifico "piano di comunicazione sui canali digitali".

**21.** Infine, circa l'eventualità di un ripristino dell'IBAN dei clienti già trasferiti, i Professionisti evidenziano che allo stato non dispongono, né sono a conoscenza, di un processo informatico che consenta, in modo automatico e massivo, di ripristinare i conti estinti dei clienti oggetto di conferimento (o di un loro sottoinsieme) conservando il "vecchio" IBAN, sottolineando che, in ogni caso, una tale operazione andrebbe svolta contestualmente ad un attento approfondimento con Banca d'Italia anche al fine di valutare l'eventuale impatto sul sistema dei pagamenti domestici.

#### IV. VALUTAZIONI

##### *IV.a Sulle questioni procedurali*

**22.** Con riferimento ai rilievi procedurali posti dai Professionisti, si osserva che l'acquisizione del parere della Banca d'Italia è prevista entro la fine del procedimento, dopo la chiusura della fase istruttoria e prima dell'adozione del provvedimento finale. Peraltro, anche il Protocollo d'intesa tra l'Autorità e Banca d'Italia chiaramente specifica all'articolo 3 che: "*Al termine dell'istruttoria svolta ai sensi del regolamento sulle procedure, l'AGCM chiede alla Banca d'Italia il parere di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, trasmettendo altresì*

la documentazione rilevante. La Banca d'Italia si pronuncia entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta di parere e della relativa documentazione". Diversamente, del resto, la necessità di richiedere e attendere il parere dell'Autorità di settore (che avrebbe a disposizione trenta giorni per emetterlo) anche in fase cautelare, renderebbe del tutto inefficace il ricorso da parte dell'Autorità all'adozione delle misure cautelari qualora, come nel caso di specie, si rilevi l'indifferibilità dell'intervento.

**23.** Quanto alla richiesta di audizione innanzi al Collegio, si rappresenta che la stessa non è prevista dal "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, clausole vessatorie", che la prevede soltanto davanti agli Uffici istruttori nel corso della fase istruttoria del procedimento di merito. Inoltre, secondo costante giurisprudenza, l'audizione dinanzi al Collegio non costituisce di per sé un presidio incompressibile di partecipazione procedimentale, nella misura in cui il citato Regolamento accorda alle Parti numerosi strumenti per partecipare compiutamente al procedimento ed interloquire con l'Autorità, di cui le Parti, nel caso di specie, si sono potute ampiamente avvalere, avendo esercitato l'accesso agli atti del procedimento (effettuato il 9 e 10 novembre 2023), prodotto documenti e memorie scritte, nonché ottenendo la concessione di una proroga del termine per la produzione di queste ultime dal 13 al 16 novembre 2023.

#### ***IV.b. Sul fumus***

##### *1. Premessa*

**24.** In via preliminare occorre evidenziare che l'intervento dell'Autorità non ha ad oggetto l'eventuale legittimità dell'operazione in sé di trasferimento di rami d'azienda da ISP ad Isybank, ma le modalità con cui l'operazione è stata posta in essere.

**25.** Tali modalità assumono rilievo ai fini dell'applicazione del Codice del consumo sotto svariati profili; giova, pertanto, sgomberare da subito il campo da un argomento ricorrente negli scritti difensivi delle parti secondo cui le condotte oggetto del presente procedimento non si presterebbero a configurare una pratica commerciale in quanto difetterebbe l'elemento della "promozione, vendita" di un prodotto o servizio di cui all'articolo 18, comma 1, lettera d) del Codice del consumo, trattandosi di operazioni strutturali di trasferimento di rami aziendali. Tale argomento è smentito dalla stessa lettera delle rilevanti norme del Codice del consumo. Proprio la disposizione richiamata dalle Parti definisce, infatti, come pratica commerciale "qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto, posta in essere da un professionista, in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto ai consumatori". Il successivo art. 19 precisa altresì che sono "pratiche commerciali scorrette tra professionisti e consumatori" quelle "poste in essere prima, durante e dopo un'operazione commerciale relativa a un prodotto [...]" (enfasi aggiunte).

**26.** È, dunque, di palese evidenza che tutti i comportamenti tenuti da professionisti che siano oggettivamente correlati alla "promozione, vendita o fornitura" di beni o servizi a consumatori, e siano posti in essere anteriormente, contestualmente o anche posteriormente all'instaurazione dei rapporti contrattuali, rientrano nell'ambito di applicazione del Codice del consumo. Da questo punto di vista, le condotte qui in esame riguardano la fase della "fornitura" del servizio bancario, durante il periodo di vigenza del relativo rapporto contrattuale.

27. Tanto premesso, in quel che segue, si evidenzieranno le ragioni in base alle quali, nell'ambito del rapporto contrattuale in essere tra ISP e i clienti definiti "*prevalentemente digitali*" interessati dal trasferimento del proprio conto corrente ad Isybank rilevano, ai fini della disciplina consumeristica, le modalità con cui: a) sono stati identificati i clienti qualificati come "*prevalentemente digitali*"; b) è stata prevista l'adesione di tali clienti al trasferimento da ISP ad Isybank; c) l'operazione è stata loro comunicata.

28. Giova evidenziare che tali modalità di trasferimento e di comunicazione ai clienti dei rami d'azienda ceduti da ISP ad Isybank hanno formato oggetto di reiterate richieste di chiarimenti, ancora nel mese di novembre, da parte di Banca d'Italia, da cui i Professionisti tentano di far derivare una sorta di avallo dell'Autorità di regolazione alle proprie condotte. Si noti, peraltro, che, a detta delle Parti, rispetto alle cessioni in esame Banca d'Italia non avrebbe i poteri autorizzatori di cui all'articolo 58, comma 1, TUB. Invero, diversamente da quanto sostenuto dai Professionisti, le predette richieste di chiarimenti lasciano piuttosto trasparire che, per i profili di propria competenza, l'operazione di cui trattasi ha destato preoccupazioni anche alla Banca d'Italia\* -15.

#### 2. L'individuazione dei clienti "*prevalentemente digitali*"

29. Secondo i Professionisti, il progetto Isybank si configura come una iniziativa strategica di carattere strutturale e organizzativa, disciplinata dalla normativa di settore e, segnatamente, dall'articolo 58 del TUB e che, come tale, comporta una cessione via conferimento di rami d'azienda comprendenti i relativi contratti, che si perfeziona e produce effetti indipendentemente dal consenso dei contraenti ceduti.

30. L'articolo 58 TUB, nel consentire "*la cessione a banche di aziende, di rami d'azienda, di beni e rapporti giuridici individuabili in blocco*", detta una disciplina derogatoria rispetto a quella ordinariamente prevista per la cessione del credito e del contratto, subordinandone l'efficacia unicamente alla notizia dell'avvenuta cessione data dalla banca cessionaria mediante l'iscrizione nel registro delle imprese e la pubblicazione di un avviso nella Gazzetta Ufficiale e disponendo che tali adempimenti producono i medesimi effetti dell'accettazione o della notificazione previsti dall'articolo 1264 c.c..

31. In base alle istruzioni emanate in materia da parte della Banca d'Italia, per "*rapporti giuridici individuabili in blocco*" devono intendersi "*i crediti, i debiti e i contratti che presentano un comune elemento distintivo*", il quale "*può rinvenirsi, ad esempio, nella forma tecnica, nei settori economici di destinazione, nella tipologia della controparte, nell'area territoriale e in qualunque altro elemento comune che consenta l'individuazione del complesso dei rapporti ceduti*"<sup>16</sup> (enfasi aggiunte). La facoltà di trasferire una pluralità di rapporti giuridici per effetto di un'unica operazione è dunque subordinata alla verifica che detti rapporti si prestino ad essere individuati, appunto, "in blocco" e, pertanto, condividano un profilo comune che li caratterizza al punto da permetterne una considerazione unitaria. In altri termini, i criteri di individuazione di un "blocco" di rapporti giuridici

---

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

<sup>15</sup> In particolare, nei propri scritti difensivi, le parti richiamano più volte [omissis].

<sup>16</sup> Cfr. circolare Banca d'Italia n. 229 del 21 aprile 1999.

devono essere tali da garantire, in ogni caso, il rispetto dell'ineludibile principio di determinatezza dell'oggetto e contenuto del contratto *ex* articolo 1362 c.c.<sup>17</sup>.

**32.** Nel caso di specie, l'insieme delle condizioni che definiscono i rami d'azienda oggetto di cessione così come definiti dai Professionisti in un primo momento nelle comunicazioni inviate ai clienti a partire dal 28 giugno scorso e successivamente (con notevoli differenze) con l'avviso pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale il 31 ottobre 2023, non appare idoneo a **individuare senza incertezze i rapporti oggetto di cessione.**

**33.** La definizione dei rami d'azienda utilizzata dai professionisti ("**attività, passività e rapporti, anche in itinere, organizzati funzionalmente per la gestione dei clienti persone fisiche che utilizzano prevalentemente canali digitali**") appare generica e indeterminata. Infatti, la definizione di cliente prevalentemente digitale (*clienti che nell'ultimo anno non hanno effettuato operazioni in filiale oppure, se hanno effettuato operazioni in filiale, (i) ne hanno effettuate non più di dieci e (ii) in tal caso, ne hanno effettuate almeno altrettante mediante il servizio multicanale*) può ricomprendere una moltitudine assai variegata di clienti che mal si presta a costituire un aggregato omogeneo<sup>18</sup>.

**34.** Più in particolare, la descrizione dei rami d'azienda delineata dai professionisti è effettuata in base a criteri che appaiono arbitrari (cfr., ad esempio, il criterio per cui vengono esclusi dalla definizione dei Rami di azienda "*i dipendenti ed ex-dipendenti del gruppo Intesa Sanpaolo*") e discrezionali (cfr. il criterio per cui il cliente prevalentemente digitale è colui che ha effettuato sino a dieci operazioni in filiale), e appaiono funzionali, oltre che ad una riorganizzazione interna del Gruppo, soprattutto a cedere la clientela meno redditizia (posto che, ad esempio, non è previsto il trasferimento dei clienti che hanno prodotti di investimento, ovvero una giacenza media superiore a 100.000 euro, o anche acquirenti di prodotti e servizi accessori o assicurativi).

**35.** Si aggiunga che la definizione di "*cliente prevalentemente digitale*" non appare in grado di mettere in condizione il consumatore di riconoscersi o meno in tale categoria, non essendo ragionevole ipotizzare che i clienti debbano tenere una sorta di contabilità tra operazioni effettuate in filiale o digitalmente, in un arco temporale, peraltro, non chiaramente identificato (l'ultimo anno). Il successivo elenco presente nell'avviso, oltre ad essere estremamente complesso e tale da non permettere ai clienti interessati di riconoscersi o meno nella categoria dei clienti ceduti, viene in ogni caso pacificamente definito come non esaustivo ("*sono oggetto del Conferimento, inter alia, i seguenti contratti*"; enfasi aggiunta).

**36.** Peraltro, nel caso di specie, l'operazione così come configurata determina per i consumatori coinvolti non già il trasferimento del contratto preesistente con ISP nella sua integralità come pattuito dalle parti, quanto piuttosto un radicale mutamento di tale contratto, avente a oggetto un nuovo e

---

<sup>17</sup> Sul punto secondo una recente Sentenza della Corte di Cassazione (n. 17944 del 2023) in tema di prova della avvenuta notificazione al debitore ceduto di cessioni *ex* articolo 58, precisa: "*Laddove, peraltro, l'esistenza dell'operazione di cessione di crediti "in blocco" non sia in sé contestata, ma sia contestata la sola riconducibilità dello specifico credito controverso a quelli individuabili in blocco oggetto di cessione, le indicazioni sulle caratteristiche dei rapporti ceduti di cui all'avviso di cessione pubblicato nella Gazzetta Ufficiale potranno essere prese in considerazione onde verificare la legittimazione sostanziale della società cessionaria e, in tal caso, tale legittimazione potrà essere affermata solo se il credito controverso sia riconducibile con certezza a quelli oggetto della cessione in blocco, in base alle suddette caratteristiche, mentre, se tali indicazioni non risultino sufficientemente specifiche, la prova della sua inclusione nell'operazione dovrà essere fornita dal cessionario in altro modo*" (enfasi aggiunte).

<sup>18</sup> [Omissis] (cfr. allegato n. 2 alla memoria del 16 novembre 2023).

diverso contenuto dato non solo dal cambiamento delle condizioni contrattuali, ma soprattutto dalla perdita di disponibilità dei servizi base dei conti correnti coinvolti (come ad esempio la filiale fisica, l'accesso all'home banking tramite browser, gli assegni, le carte virtuali, i mutui, etc...) che, in tal modo, appare mutare in maniera determinante il sinalagma contrattuale originario tra le parti. Tali essenziali modifiche dei contratti in precedenza stipulati sono state unilateralmente imposte e hanno comportato non solamente una modifica soggettiva del rapporto ma anche una sua significativa modifica oggettiva, per cui il previo consenso dei clienti al trasferimento avrebbe dovuto essere espressamente acquisito da ISP.

**37.** Dal punto di vista del Codice del consumo, pertanto, le condotte di ISP e Isybank, considerata la mancata acquisizione del previo consenso dei contraenti ceduti, configurano *prima facie* una carenza dal punto di vista della diligenza professionale, che si connota altresì di elementi di aggressività. Invero, l'aver precluso ai consumatori interessati dal trasferimento di esprimere il proprio consenso a esso ne ha indebitamente condizionato la capacità di compiere scelte commerciali consapevoli.

**38.** Quanto precede esclude in radice la paventata “*incompatibilità assoluta tra i due plessi normativi*” (contenuti, rispettivamente, nel Codice del consumo e nell'articolo 58 TUB) e la conseguente prospettata disapplicazione del Codice del consumo che, a detta delle Parti, ne deriverebbe sulla scorta della giurisprudenza nazionale e unionale<sup>19</sup>.

### *3. Le modalità di adesione al passaggio da ISP ad Isybank*

**39.** Anche le comunicazioni inviate dai professionisti non prevedono l'acquisizione del consenso espresso dei clienti coinvolti, in quanto contengono proposte di modifiche unilaterali dei contratti, comunicate ai consumatori ai sensi degli articoli. 118 e 126 *sexies* del TUB. Tuttavia, tali comunicazioni riguardano l'introduzione di clausole *ex novo*, non già presenti nel contratto, adducendo come giustificato motivo esigenze di ristrutturazione operativa da parte della stessa Intesa Sanpaolo<sup>20</sup>. Anche volendo prescindere dalla valutazione se un generico rinvio a “*proprie necessità organizzative*” possa costituire un “giustificato motivo”, va osservato che le modifiche disciplinate dall'articolo 118 TUB “*riguardando soltanto le fattispecie di variazioni previste dal contratto, non possono comportare l'introduzione di clausole ex novo*”<sup>21</sup>. Nel caso di specie, invece, le modifiche unilaterali proposte introducono clausole e condizioni del tutto nuove, tali da incidere in maniera sostanziale sull'equilibrio contrattuale in relazione a: *i*) la modalità di fruizione del

---

<sup>19</sup> Peraltro, difetta nel caso di specie uno dei presupposti imprescindibili per l'applicazione della giurisprudenza di cui trattasi, la derivazione europea della norma settoriale di cui si reclama l'inconciliabilità con i principi generali dettati dal Codice del consumo.

<sup>20</sup> Si noti che Banca d'Italia, nell'ultima richiesta di chiarimenti, ha chiesto alle Parti di fornire [omissis] (cfr. allegato n. 2 memoria del 16 novembre 2023).

<sup>21</sup> Cfr. Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico datata 21/02/2007, numero 6674. In tal senso, anche l'ABF, con decisione n. 300 del 28 aprile 2010 ha fatto presente che: “[...] il potere di modifica unilaterale del contratto riconosciuto all'intermediario dall'art. 118 TUB, in quanto eccezione alla regola generale della immodificabilità del contratto senza il consenso di entrambe le parti, deve intendersi limitato alla possibilità di modificare clausole e condizioni - sia di carattere economico che di natura normativa - già esistenti, e non può spingersi sino al punto di introdurre clausole e condizioni del tutto nuove, tali da incidere in maniera sostanziale sull'equilibrio contrattuale, modificandone addirittura parzialmente la natura.”. Similmente, l'ABF, nella Decisione n. 26498/2018, ha ribadito che lo *jus variandi* “non può essere utilizzato per introdurre nel regolamentato negoziale previsioni nuove, ma solo per modificare pattuizioni già esistenti in modo da garantire la preminenza dell'equilibrio sinallagmatico del contratto”.

servizio bancario, in quanto la modifica contrattuale prevede unicamente l'utilizzo del canale digitale, peraltro disponibile esclusivamente tramite *smartphone*; ii) la rimozione di alcune tipologie di strumenti di pagamento, quali gli assegni bancari e le carte virtuali; iii) l'introduzione di una struttura di prezzo "a pacchetto" per usufruire del servizio bancario, con la conseguente adozione di un piano di prezzi che prevede un corrispettivo che precedentemente non era determinato mediante un importo fisso, o lo era solo parzialmente.

**40.** Dal punto di vista del Codice del consumo, il ricorso allo strumento della modifica unilaterale e la conseguente mancata previsione dell'acquisizione del consenso dei correntisti alle modifiche proposte costituisce condotta che appare idonea ad aver indotto i consumatori ad assumere una decisione di natura commerciale che avrebbero potuto non assumere, qualora avessero potuto effettivamente scegliere se accettare significative modifiche delle condizioni di fruizione del contratto, nonché se accettare la perdita di servizi prima disponibili (come, ad esempio, la filiale fisica, l'accesso all'*home banking* tramite *browser*, gli assegni, le carte virtuali, i mutui, etc...).

#### *4. Le modalità di comunicazione del passaggio da ISP a Isybank*

**41.** In ogni caso, la comunicazione delle modifiche sopra indicate è avvenuta con modalità tali da non informare adeguatamente i consumatori degli effetti di tale operazione, nella misura in cui nella comunicazione inviata non era chiarito che i destinatari della stessa avrebbero potuto rifiutare il trasferimento, ma soltanto che potevano discutere la propria posizione con la banca ("*qualora lei non si riconosca nelle caratteristiche dei "clienti prevalentemente digitali" oppure desideri avere dei chiarimenti sugli effetti del trasferimento dei suoi rapporti in Isybank, siamo disponibili a raccogliere le sue indicazioni e la invitiamo pertanto a contattarci al numero [...], entro il 30 settembre 2023*"). Peraltro, la comunicazione inviata non rendeva adeguatamente edotti i consumatori delle significative modifiche che il trasferimento ad ISP avrebbe comportato anche in termini di perdita di servizi prima disponibili (come ad esempio gli assegni, le carte virtuali, i mutui). Si aggiunga che tale comunicazione è stata recapitata ad un'ampia platea di consumatori nella sezione archivio dell'area utente dell'*internet banking* o dell'App di ISP senza alcuna particolare evidenza, non essendo neppure stata evidenziata né con notifica *push*, né con avviso di messaggio.

**42.** Emblematico a questo proposito che il citato piano di comunicazione sui canali digitali che le Parti avrebbero avviato per la "remissione in termini" dei clienti del Ramo II, oltre a far espressamente riferimento alla possibilità di non essere trasferiti in Isybank ("*La informiamo che qualora Lei ritenesse preferibile mantenere l'attuale rapporto con Intesa San Paolo [...]*"), si avvale di tutta una serie di strumenti di contatto dei clienti (attivazione di *pop-up*, notifiche *push* tramite App e invio di *e-mail*) a conferma dell'esistenza di una pluralità di modalità alternative in grado, nel loro complesso, di risultare maggiormente idonee a raggiungere i clienti e ad accertare l'avvenuta ricezione della comunicazione rispetto alla modalità effettivamente adottata.

**43.** Inoltre, le Parti non hanno smentito quanto affermato dal dipendente ISP sentito in audizione, secondo cui i legali interni di ISP avrebbero sconsigliato di trasmettere le comunicazioni in esame unicamente nella sezione Archivio dell'App. Dal punto di vista del Codice del consumo, le modalità di comunicazione prescelte hanno determinato uno sviamento informativo della clientela interessata, tale da determinare un'induzione in errore nel compimento delle relative scelte commerciali.

#### ***IV.c. Sul periculum***

**44.** Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale innanzitutto osservare che la pratica commerciale oggetto di contestazione risulta ancora in atto ed è caratterizzata da un elevato grado di offensività in ragione della numerosità dei consumatori coinvolti.

**45.** In via preliminare, in un'ottica di doveroso bilanciamento di interessi si osserva che l'adozione del provvedimento cautelare si giustifica in quanto diretta a evitare il perdurare (per i clienti del Ramo I) e il prodursi (per i clienti del Ramo II) di un pregiudizio significativo per i consumatori, derivante dal radicale mutamento del rapporto contrattuale di cui sono parte e che li priva della possibilità di usufruire di servizi di cui prima potevano beneficiare (come ad esempio la filiale fisica, l'accesso all'home banking tramite browser, gli assegni, le carte virtuali, i mutui, etc...).

**46.** D'altra parte, l'adozione delle misure cautelari non appare incidere in maniera significativa sugli interessi delle Parti. In particolare, con riferimento al progetto di banca digitale, il presente intervento non ha ad oggetto la legittimità dell'operazione in sé di trasferimento di rami d'azienda, quanto piuttosto le modalità con cui l'operazione è stata posta in essere. Del resto, i Professionisti, nelle proprie memorie, rispetto ai rimedi interinali prospettati nella comunicazione di avvio del procedimento, non hanno dato conto dell'esistenza di impedimenti tecnologici, né di costi non sostenibili, quali ostacoli all'adozione di modalità in linea con gli *standard* dettati dal Codice del Consumo. Pertanto, il fatto che i consumatori siano messi in condizione di mantenere il rapporto con ISP non rappresenta fonte di alcun pregiudizio per quest'ultima.

**47.** Al riguardo, le Parti argomentano, rispetto ai clienti del c.d. I Ramo, che, essendosi il trasferimento ad Isybank già realizzato il 16 ottobre 2023, gli effetti dello stesso sarebbero "irreversibili", né si realizzerebbero nuovi effetti e dunque, per costoro, non potrebbe ravvisarsi alcun *periculum*. In ogni caso, i clienti del I Ramo che avrebbero manifestato insoddisfazione sarebbero una "limitata minoranza" ([1.000–5.000] al 9 novembre). Si rileva tuttavia che la permanenza nel rapporto con Isybank, per i clienti già trasferiti, protrae nelle more della conclusione del procedimento istruttorio gli effetti sopra descritti, consistenti nel non poter disporre dei servizi in filiale, ma di minori servizi e funzionalità, a condizioni economiche che, almeno per alcuni clienti, potrebbero rivelarsi peggiorative.

**48.** Per tale categoria di clienti, le Parti riferiscono di aver adottato una "misura di tutela" definita "sostanzialmente equivalente" al ripristino dello *status quo ante*, in base alla quale, "nel quadro di un'iniziativa di contatto individuale già avviata"<sup>22</sup>, alla totalità dei contraenti interessati verrà fatta presente la possibilità di recedere dal rapporto con Isybank e di costituire "un nuovo rapporto" con ISP, senza costi e oneri e a condizioni definite "agevolate".

**49.** Tale misura non può ritenersi soddisfacente in quanto si sostanzia non già nell'interruzione della condotta censurata e dei suoi effetti, bensì nella prospettazione di un'offerta alternativa solo parzialmente ripristinatoria. Affinché le condotte in esame possano ritenersi interrotte è pertanto necessario che a tutti i clienti trasferiti ad Isybank il 16 ottobre 2023 sia consentito, mediante l'iniziativa di contatto individuale già prospettata, di esprimere il proprio consenso espresso a tale

---

<sup>22</sup> Viene in particolare evidenziato che il 1° novembre 2023 sarebbe stata avviata una campagna di contatto telefonico rivolta a tutti i circa trecentomila clienti interessati dal trasferimento a Isybank avvenuto il 16 ottobre 2023, precisando che i clienti che, per loro indisponibilità, non saranno raggiunti telefonicamente entro la fine del mese di novembre riceveranno una comunicazione scritta.

trasferimento. I Professionisti dovranno adottare le modalità ritenute più opportune ed efficaci per ottenere la scelta esplicita sulla conferma del trasferimento o meno. In caso di contrarietà al trasferimento, a tali clienti dovrà essere consentito di rimanere in ISP mantenendo il contratto di conto corrente originario.

**50.** L'asserita impossibilità di mantenere i conti detenuti in ISP a condizioni invariate appare infatti smentita dalle stesse argomentazioni delle Parti che, rispetto all'eventualità di consentire il mantenimento degli IBAN correlati a tali conti, non hanno dato conto di alcun ostacolo concreto, vuoi di ordine tecnico, vuoi di ordine economico. Le Parti, sul punto, si limitano a rappresentare - peraltro in una nota a piè di pagina - che non sono loro note operazioni di ripristino in modo massivo di conti estinti e che lo svolgimento di una simile operazione richiederebbe un approfondimento con Banca d'Italia per apprezzarne un non meglio identificato "*impatto sul sistema dei pagamenti domestici*". Nel contempo, le Parti confermano quanto riferito dal dipendente ISP sentito in audizione, secondo cui i vecchi IBAN continueranno, in ogni caso, ad essere attivi essendo abilitati a ricevere eventuali flussi di denaro in entrata che verrebbero in automatico trasferiti sull'IBAN del nuovo conto collegato, senza peraltro smentire quanto da questi asserito in ordine alla completa possibilità di ripristinare, dal punto di vista tecnico, dei vecchi IBAN.

**51.** Pertanto, nel bilanciamento degli interessi coinvolti, assicurare ai consumatori che facciano richiesta di rimanere in ISP l'opportunità di evitare i disagi e i possibili disservizi connessi alla perdita del vecchio IBAN prevale sull'eventuale e non chiaramente identificata gravosità dell'identificazione di un meccanismo nuovo finalizzato al mantenimento dell'IBAN, anche tenuto conto che il numero dei clienti che effettivamente chiederanno di avvalersi di tale opportunità potrebbe, secondo le stesse prospettazioni delle Parti, essere limitato.

**52.** Quanto ai clienti del c.d. II Ramo, le Parti contestano che, nei loro confronti, sia ravvisabile l'imminenza del pregiudizio in quanto il trasferimento di costoro a Isybank avverrà solo a marzo 2024. Tuttavia, la misura d'urgenza si rende comunque necessaria per evitare che, nelle more della conclusione del procedimento istruttorio, il passaggio dei clienti del II Ramo si realizzi con le stesse modalità penalizzanti che hanno interessato i correntisti della prima *tranche*. Le Parti riferiscono anche che, a tale categoria di clienti, è stata accordata una rimessione in termini per potersi dichiarare "*non prevalentemente digitali*", così potendo evitare, qualora lo desiderino, il passaggio ad Isybank. Come visto, tale opportunità è stata già comunicata ai clienti del II Ramo e sarà oggetto di uno specifico piano di comunicazione sui canali digitali, consistente nell'attivazione di *pop-up* e di notifiche *push* tramite App, nonché nell'invio di *e-mail*.

**53.** Tale misura non appare del tutto idonea a garantire la completa interruzione della condotta censurata e dei suoi effetti, per ottenere la quale è necessario che il suddetto piano di comunicazione venga organizzato, previa informativa chiara ed esaustiva sui servizi bancari non più disponibili in caso di trasferimento, con modalità tali da garantire l'acquisizione del consenso espresso dei clienti al trasferimento a Isybank, prevedendo il mantenimento della posizione in ISP a tutti coloro per i quali non sia stato possibile acquisire il predetto consenso.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che la condotta commerciale sopra descritta, consistente nel passaggio di un elevato numero di clienti da ISP a Isybank con modalità ingannevoli e aggressive, continui a essere posta in essere e a produrre i suoi effetti nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

## DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che le società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A. adottino misure idonee a garantire che:

- a) ai clienti già trasferiti da Intesa Sanpaolo S.p.A. a Isybank S.p.A. il 16 ottobre 2023, previa informativa chiara ed esaustiva sui servizi bancari non più disponibili in caso di trasferimento e sulle nuove condizioni contrattuali applicate, sia assegnato un congruo termine per esercitare la facoltà di mantenere il precedente conto corrente alle medesime condizioni applicate prima del trasferimento;
- b) si astengano, nelle more del procedimento di merito, dal porre in essere il trasferimento del conto corrente e rapporti connessi di altri clienti da Intesa San Paolo S.p.A. ad Isybank S.p.A. - compresi i trasferimenti previsti per il 18 marzo 2024 - a meno che tali clienti non abbiano manifestato il proprio consenso espresso al trasferimento sulla scorta di un'informativa chiara ed esaustiva;
- c) comunichino all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro dieci giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale siano illustrate le misure adottate.

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 comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR per il Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura dei professionisti e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

---

*Autorità garante  
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale  
Anno XXXIII- N. 46 - 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

---