



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXXIII - n. 8

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



## SOMMARIO

<b>INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE</b>	<b>5</b>
<b>A543 - RAPPORTI CONTRATTUALI TRA BENETTON E I SUOI RIVENDITORI</b>	
<i>Provvedimento n. 30472</i>	5
<b>I857 - ACCORDO TIM-DAZN SERIE A 2021/2024</b>	
<i>Provvedimento n. 30476</i>	15
<b>OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE</b>	<b>17</b>
<b>C12514 - CSM ITALIA-GATE/TRIESTE MARINE TERMINAL</b>	
<i>Provvedimento n. 30473</i>	17
<b>C12515 - DEA CAPITAL ALTERNATIVE FUNDS-ALCEDO/PERSEFONE</b>	
<i>Provvedimento n. 30474</i>	25
<b>C12518 - SAS SHIPPING AGENCIES SERVICES/RIMORCHIATORI MEDITERRANEI</b>	
<i>Provvedimento n. 30475</i>	29
<b>ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA</b>	<b>36</b>
<b>AS1881 - REGOLAMENTAZIONE RILASCIO LICENZE PER SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE A MEZZO POSTA DI ATTI GIUDIZIARI E VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA</b>	
	36
<b>PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE</b>	<b>43</b>
<b>PS12181 - COMUNE DI VENAFRO-PRESCRIZIONE BIENNALE SETTORE IDRICO</b>	
<i>Provvedimento n. 30477</i>	43
<b>PS12343 - ARVAL/RITARDO CONSEGNA NOLEGGIO A LUNGO TERMINE</b>	
<i>Provvedimento n. 30478</i>	55
<b>PS12351 - ESTENERGY - CONDIZIONI ECONOMICHE OFFERTA COMMERCIALE</b>	
<i>Provvedimento n. 30479</i>	66



## INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

### **A543 - RAPPORTI CONTRATTUALI TRA BENETTON E I SUOI RIVENDITORI**

*Provvedimento n. 30472*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 gennaio 2023;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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

VISTA la legge 18 giugno 1998, n. 192 e, in particolare, l'articolo 9, comma 3 bis;

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

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

VISTA la propria delibera del 17 novembre 2020, con la quale è stata avviata un'istruttoria, ai sensi dell'articolo 9, comma 3-bis, della legge 18 giugno 1998, n. 192 e dell'articolo 14 della legge 10 ottobre 1990 n. 287, nei confronti delle società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l., in relazione a condotte poste in essere nei confronti della propria rete di affiliati;

VISTA la propria delibera del 3 dicembre 2021, con la quale è stato prorogato il termine di chiusura del procedimento al 29 aprile 2022;

VISTA la propria delibera del 12 aprile 2022, con la quale è stato prorogato il termine di chiusura del procedimento al 15 luglio 2022;

VISTA la Comunicazione delle risultanze istruttorie, inviata alle Parti in data 14 aprile 2022;

VISTA la propria delibera del 21 giugno 2022, con la quale è stato disposto un supplemento istruttorio volto ad acquisire ulteriori elementi informativi relativi all'impatto delle condotte contestate e alla loro rilevanza per la tutela della concorrenza e del mercato, tenendo conto delle specificità economiche che sottendono i rapporti di *franchising*, ed è stato deliberato di prorogare ulteriormente il termine di chiusura del procedimento al 31 marzo 2023;

VISTA la comunicazione del 23 settembre 2022, con la quale le società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. hanno presentato impegni, ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90, secondo le modalità indicate nell'apposito "Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90";

VISTA la propria delibera del 2 novembre 2022 con la quale, in considerazione delle circostanze eccezionali in quella sede rappresentate, è stata disposta la pubblicazione, in data 4 novembre 2022, sul sito *internet* dell'Autorità degli impegni proposti dalle società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l., al fine di consentire ai terzi interessati di esprimere le loro osservazioni;

VISTE le osservazioni sugli impegni presentate dal segnalante in data 1° dicembre 2022 e dal Comitato Unione Commercianti Bistrattati in data 6 dicembre 2022;

VISTE le repliche alle osservazioni sugli impegni e le modifiche accessorie agli impegni presentate dalle società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. in data 3 gennaio 2023;

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

CONSIDERATO quanto segue:

## I. LE PARTI

1. Il gruppo Benetton ("Benetton") è un'importante azienda di moda, avente una rete commerciale di circa 5000 negozi. Il gruppo si compone di diverse società, il cui oggetto e denominazione sociale sono stati più volte modificati negli ultimi anni. A capo del gruppo si colloca, ad oggi, la *holding* Benetton S.r.l. (già Schematrentasette S.r.l.), che controlla direttamente Benetton Group S.r.l. (già Bencom S.r.l., "Bencom"). Quest'ultima, a sua volta, detiene il 100% delle partecipazioni di numerose società operative, tra cui Benetton Retail Network S.r.l..

2. Il segnalante, [omissis]\* ("M.B."), amministratore unico della fallita Miragreen S.r.l. ("Miragreen" o "Società"), è stato un rivenditore del marchio Benetton che ha operato a Treviglio (BG) e che ha interrotto il proprio rapporto commerciale di *franchising* nel dicembre 2015 nel corso della stagione commerciale A/I 2015, cessando la propria attività svolta tramite la società Miragreen a seguito del fallimento della stessa, avvenuto nel novembre 2017.

## II. LA SEGNALAZIONE

3. Nell'ambito di una complessa segnalazione pervenuta in data 19 novembre 2019 e integrata in data 24 gennaio 2020 e 15 luglio 2020<sup>1</sup>, il sig. M.B., nella sua qualità di legale rappresentante della società Miragreen S.r.l. (Miragreen), ha portato a conoscenza dell'Autorità alcune condotte poste in essere da Benetton suscettibili di essere configurate come una fattispecie di abuso di dipendenza economica, ai sensi dell'art. 9 della legge n. 192/1998.

4. La segnalazione descrive un quadro articolato in cui diversi *ex* operatori nella vendita al dettaglio di abbigliamento a marchio Benetton lamentano un insieme di condotte asseritamente abusive poste in essere dalla predetta società nei loro confronti.

In particolare, Miragreen risulta aver stipulato due contratti di *franchising* con Benetton di contenuto identico (il contratto), relativi a due punti vendita United Colors of Benetton (UCB), siti a Treviglio (BG) Via Roma 1 e Via Roma 1/A ("il Contratto" o "il *franchising*"), stipulati in data 14 maggio 2014<sup>2</sup> (con durata dalle stagioni autunno/inverno 2014 - primavera/estate 2017 e rinnovo automatico al 2022). Tali contratti non risultano tuttavia essere stati rinnovati in quanto la società ha cessato la propria attività prima della scadenza stabilita.

---

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

<sup>1</sup> Cfr. doc. 1, doc. 3 e doc. 29.

<sup>2</sup> Cfr. all. 9.1 e 9.2 del doc. 1.

5. Quanto alla dipendenza economica della società Miragreen da Benetton, il segnalante ha evidenziato come i rapporti con Benetton siano durati molti anni ed abbiano comportato significativi investimenti per adeguare nel tempo la propria struttura di vendita alle indicazioni di Benetton stessa e il prodursi di un cospicuo debito che di fatto non ha lasciato scelta a M.B. con riguardo alla stipulazione dei contratti di *franchising*<sup>3</sup>. In particolare, i contratti di *franchising* prevedevano espressamente il riconoscimento di un debito pregresso derivante da un precedente e cessato rapporto contrattuale tra Benetton e lo stesso segnalante e l'accollo del medesimo debito.

6. Secondo quanto prospettato, Benetton avrebbe poi abusato di tale dipendenza imponendo clausole contrattuali gravose volte a vincolare l'autonomia commerciale del *franchisee* delegando a Benetton importanti scelte strategiche della gestione dei punti vendita.

### III. LE CONDOTTE CONTESTATE NEL PROVVEDIMENTO DI AVVIO

7. Nel provvedimento di avvio è stato evidenziato come l'attività economica del rivenditore M.B. risultava, già all'atto della stipula dei contratti di *franchising*, condizionata dalla pregressa esposizione debitoria nei confronti di Benetton, come emergeva anche da una specifica clausola contrattuale che prevedeva il riconoscimento e l'accollo di un significativo debito pregresso derivante da un precedente rapporto contrattuale. In tale contesto, la dipendenza economica veniva ulteriormente aggravata da clausole contrattuali volte a imporre significativi investimenti per l'adeguamento della struttura di vendita del *franchisee* alle indicazioni di Benetton.

8. L'abuso è stato individuato in una serie di condotte e clausole contrattuali idonee ad agevolare una gestione discrezionale da parte di Benetton dei quantitativi di merce da destinare al punto vendita, anche tramite la definizione di un farraginoso meccanismo di gestione degli ordini (art. 7.2 del contratto di *franchising* e artt. 3 e 4 delle Condizioni Generali di Vendita) e attraverso un sistema di automatismi nell'assortimento delle merci (artt. 7.4.2. e 7.6 del contratto di *franchisee*), complessivamente idonei a compromettere l'autonomia imprenditoriale del *franchisee*, pure riconosciuta all'art. 3.2. lett. c dello stesso contratto di *franchising*.

### IV. IL PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO

9. L'Autorità, con delibera del 17 novembre 2020<sup>4</sup> ha avviato l'istruttoria in oggetto, ai sensi dell'art. 14 della legge n. 287/1990 e dell'art. 9, comma 3-*bis*, della legge n.192/1998 per accertare se le condotte contrattuali e commerciali di Benetton potessero configurare un abuso di dipendenza economica rilevante per la tutela della concorrenza e del mercato.

10. Gli accertamenti ispettivi hanno avuto luogo in due fasi: la prima presso la sede delle società in data 24 novembre 2020<sup>5</sup>; la seconda fase si è svolta presso la sede dell'Autorità<sup>6</sup> in data 21 dicembre 2020 e ha avuto ad oggetto l'esame di un *database* di posta elettronica acquisito in data 24 novembre 2020 mediante plico sigillato<sup>7</sup>. Da ultimo, Benetton ha fatto pervenire in data 18 gennaio 2021 la

<sup>3</sup> Si vedano le segnalazioni già citate, doc. 1, 3 e 29 ed il verbale di audizione del 16 settembre 2021, doc. 442.

<sup>4</sup> Cfr. Provv. n. 28447 del 17 novembre 2020, in Boll. n.47 del 30 novembre 2020.

<sup>5</sup> Cfr. doc.31 bis, 31 ter, 32, 33.

<sup>6</sup> Cfr. doc. 136.

<sup>7</sup> Si tratta del *database* di mail di un responsabile commerciale di Benetton che aveva all'epoca gestito i rapporti con M.B., ma che era di recente andato in pensione.

propria risposta a una richiesta di informazioni depositata in sede ispettiva in data 24 novembre 2020<sup>8</sup>.

**11.** Le Parti sono state entrambe sentite in audizione più volte: M.B. in data 16 settembre 2021<sup>9</sup> e Benetton in data 4 novembre 2021<sup>10</sup> e 4 marzo 2022<sup>11</sup>. Nel corso delle predette audizioni è stata formulata una specifica richiesta di informazioni: M.B. ha risposto in data 12 ottobre 2021 e 3 dicembre 2021<sup>12</sup>, Benetton in data 7 dicembre 2021<sup>13</sup>, 4 gennaio 2022<sup>14</sup>, 21 gennaio 2022<sup>15</sup> e 23 marzo 2022<sup>16</sup>. In data 24 maggio 2022 entrambe le Parti sono state ascoltate dal Collegio<sup>17</sup> a seguito dell'invio della Comunicazione delle risultanze istruttorie. In data 8 settembre 2022 le società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. sono state ascoltate in audizione a seguito della presentazione, in data 23 settembre 2022, degli impegni ai sensi dell'art. 14-ter della legge n. 287/90<sup>18</sup>.

**12.** In data 26 maggio 2021 sono stati ascoltati anche altri rivenditori di Benetton che avevano spontaneamente chiesto di poter riferire all'Autorità condotte legate a rapporti commerciali intrattenuti con Benetton diversi dal contratto di *franchising*<sup>19</sup>.

**13.** Infine, in data 23 novembre 2021, sono stati ascoltati in audizione un rivenditore titolare di un contratto di *franchising* cessato nel 2021 e un *ex* dirigente commerciale Benetton, i quali hanno spontaneamente<sup>20</sup> reso dichiarazioni in merito al caso in esame<sup>21</sup>.

**14.** In data 27 ottobre 2021 l'associazione Assofranchising ha fatto pervenire un contributo in merito alla rilevanza economica del contratto di *franchising* e alla tipicità di alcune clausole<sup>22</sup>.

**15.** In data 14 aprile 2022 è stata notificata alle Parti la Comunicazione delle risultanze istruttorie che confermava in larga parte le contestazioni mosse in sede di avvio, valorizzando la condotta discrezionale di Benetton con specifico riguardo al blocco e sblocco delle merci in funzione non solo dei debiti derivanti dal contratto di *franchising*, ma anche di quello pregresso accollato tramite il contratto.

**16.** In data 4 luglio 2022, a seguito del provvedimento del 21 giugno 2022, con il quale l'Autorità ha disposto un supplemento dell'accertamento istruttorio, è stata inviata una articolata richiesta di

---

<sup>8</sup> Cfr. docc. 420 e 421.

<sup>9</sup> Cfr. doc. 442.

<sup>10</sup> Cfr. doc. 458.

<sup>11</sup> Cfr. doc. 495.

<sup>12</sup> Cfr. docc. 447, 468, 469.

<sup>13</sup> Cfr. docc. 470 e 471.

<sup>14</sup> Cfr. doc. 480.

<sup>15</sup> Cfr. doc. 482.

<sup>16</sup> Cfr. doc. 496.

<sup>17</sup> Cfr. doc. 530.

<sup>18</sup> Cfr. doc. 567.

<sup>19</sup> Cfr. doc. 416, 425, 437.

<sup>20</sup> Cfr. docc. 119 e 433.

<sup>21</sup> Cfr. docc. 464 e 465, 466.

<sup>22</sup> Cfr. doc. 453.

informazioni a operatori attivi nel settore dell'abbigliamento attraverso contratti di *franchising*<sup>23</sup>.

Le risposte sono pervenute in tempi diversi tra il 18 luglio 2022 e il 27 settembre 2022<sup>24</sup>.

17. In data 23 settembre 2022 le società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. hanno presentato un *set* di impegni, ai sensi dell'articolo 14-*ter* della legge n. 287/1990, finalizzati a risolvere le criticità evidenziate dall'Autorità nel provvedimento di avvio del procedimento. Tali impegni sono stati quindi ripresentati, in una versione integrata e modificata, in data 3 gennaio 2023.

18. Le parti hanno esercitato più volte il diritto di accesso agli atti del procedimento<sup>25</sup>.

## V. GLI IMPEGNI

### *i) Il sub-procedimento di valutazione degli impegni*

19. Con delibera del 2 novembre 2022, l'Autorità ha ritenuto non manifestamente infondati gli impegni presentati in data 23 settembre 2022, disponendone la pubblicazione sul proprio sito *internet* in data 4 novembre 2022, al fine di consentire ai terzi interessati di esprimere le proprie osservazioni.

20. Entro il termine fissato per la conclusione del *market test* sono pervenute osservazioni da parte del segnalante<sup>26</sup> e del Comitato Unione Commercianti Bistrattati<sup>27</sup>.

21. In risposta all'esito della consultazione pubblica, in data 3 gennaio 2023, le società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. hanno presentato la versione definitiva dei propri impegni, allegata al presente provvedimento e di cui costituiscono parte integrante. In tale versione, gli impegni originari sono stati integrati con modifiche accessorie.

22. Le società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. hanno, altresì, depositato una memoria di accompagnamento delle modifiche accessorie, nella quale hanno illustrato le misure ulteriori presentate a valle della consultazione pubblica, nonché dato conto delle motivazioni per le quali hanno ritenuto di non dare seguito ad alcune osservazioni formulate dai partecipanti al *market test*.

### *ii) Il contenuto degli impegni sottoposti a market test*

23. Gli impegni originariamente proposti dalle società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. e sottoposti a *market test* consistevano, in sintesi, nelle misure descritte di seguito.

- Impegno n. 1: eliminazione dal modello contrattuale *standard* dell'allegato relativo alla ricognizione del debito pregresso e definizione di una procedura di sospensione delle forniture in caso di inadempimento dell'affiliato alle specifiche obbligazioni derivanti dal contratto di *franchising*, in virtù dell'indipendenza dei diversi rapporti negoziali tra Benetton e l'affiliato esplicitata all'art. 15 del nuovo modello contrattuale;

- Impegno n. 2: eliminazione del riferimento contrattuale al *budget* di acquisto nei rapporti contrattuali di *franchising*;

- Impegno n. 3: introduzione di una *policy*, allegata al contratto, volta a chiarire il processo di invio e di accettazione degli ordini di acquisto interamente e unilateralmente definiti dall'affiliato;

---

<sup>23</sup> Cfr. docc. da 533 a 540.

<sup>24</sup> Cfr. docc. 544, 546, 547, 548, 552, 565, 566, 568, 574, 577.

<sup>25</sup> Cfr. doc. 130, 431, 446, 449, 489, 491, 515, 521, 528, 576, 595, 604.

<sup>26</sup> Cfr. doc. 593.

<sup>27</sup> Cfr. doc. 596.

- Impegno n. 4: eliminazione del sistema automatico di riassortimento e costituzione di una scorta di prodotti presso Benetton per consentire il riassortimento da parte del *franchisee*;
- Impegno n. 5: inclusione delle condizioni generali di vendita nel contratto di *franchising* e modifica delle stesse relativamente ai termini di consegna ed al rinvio ai principi del codice civile per quanto riguarda il rifiuto di ricevere la merce;
- Impegno n. 6: introduzione di una nuova disposizione contrattuale volta a prevedere, in caso di cessazione del rapporto di *franchising*, il riacquisto al valore di mercato da parte di Benetton degli arredi identificati dalle Parti al momento della firma del contratto;
- Impegno n. 7: diritto per l'affiliato di recedere dal contratto di *franchising* decorso il primo anno di durata del rapporto con un preavviso di 6 mesi.

### ***iii) Tempi e modalità di implementazione degli impegni proposti***

24. Con riferimento alle tempistiche di attuazione, le società del Gruppo Benetton si sono impegnate ad applicare le misure presentate sia ai contratti di futura sottoscrizione che a quelli in essere. Con specifico riferimento ai nuovi contratti, le misure verranno implementate entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità, mentre con riguardo ai contratti in essere, l'estensione delle modifiche avrà luogo entro 9 mesi dalla predetta data di notifica. Benetton, inoltre, rappresenta che saranno immediatamente efficaci le misure volte a mantenere lo *status quo*, ossia: i) la non reintroduzione di disposizioni in materia di *budget*, ii) la non introduzione di obblighi di acquisto minimi; iii) il mantenimento di un regime favorevole per la denuncia dei vizi della merce a 15 giorni, invece che 8 giorni, come previsto dal Codice Civile, già previsto dal contratto oggetto di accertamento.

### ***iv) Le principali osservazioni sugli impegni del segnalante***

25. Il segnalante, in termini generali, ha sottolineato l'inadeguatezza degli impegni proposti a sanare le gravi distorsioni del gioco della libera concorrenza causate dalle pratiche e dalle *policy* adottate dal *franchisor* nel corso del rapporto negoziale con i propri affiliati e a ristorare adeguatamente i *franchisee* (attuali o già usciti dal sistema) per gli abusi subiti. Inoltre, il contratto resterebbe comunque "*carante di tutte quelle clausole tipiche del franchising, modello contrattuale da sempre utilizzato o per agevolare l'inizio di nuove attività (...)*".

26. Con riguardo all'impegno 1, il segnalante ha rappresentato come i fallimenti di molti operatori della rete Benetton siano dovuti proprio al protrarsi di debiti pregressi in virtù dei quali veniva attuata una politica di blocco merci per inadempimento che ha reso impossibile il proseguimento in utile dell'attività commerciale. Ciò a dire che l'eliminazione dai contratti del riferimento al debito pregresso appare sì necessaria, ma non risolutiva delle criticità concorrenziali già determinate dalla condotta di Benetton.

27. Con riguardo agli impegni 2 e 3, il segnalante formula considerazioni analoghe a quelle effettuate con riguardo all'impegno 1, ossia, pur riconoscendo la validità delle misure introdotte, ne evidenzia la tardività rispetto agli effetti già prodottisi.

28. L'impegno 4 viene considerato parziale perché relativo al solo meccanismo di riassortimento e non ai cd. prodotti moda e alle vendite promozionali in stagione rispetto ai quali Benetton definisce unilateralmente quali linee commercializzare e la relativa scontistica.

29. L'impegno 5 viene considerato doveroso, ma insufficiente, stante la mancata introduzione di clausole tipiche del contratto di *franchising* ed idonee a sostenere l'attività economica dei *franchisee*,

quali la contribuzione all'allestimento del punto vendita e la consegna della merce in conto vendita e/o il ritiro della merce invenduta.

**30.** Il riferimento al valore di mercato contenuto nell'impegno n. 6 con riguardo al prezzo di riacquisto degli arredi in caso di cessazione del rapporto di *franchising* viene considerato inadeguato a ristorare il *franchisee*. In particolare, viene rappresentato che *“Benetton dovrebbe quindi impegnarsi al riacquisto non già al reale valore di mercato dell'arredo, ma ad un valore, rispetto al prezzo di acquisto, che si posiziona, di anno in anno, su percentuali di riduzione prestabilite”*. Ciò in quanto dopo solo un anno, secondo quanto rappresentato dal segnalante, il valore di mercato dell'arredo acquistato è fortemente diminuito e dunque venderlo sarebbe già anti economico.

**31.** Da ultimo, con riguardo all'impegno n. 7, il segnalante precisa che al diritto di recesso dovrebbe corrispondere non solo il riacquisto degli arredi alle condizioni eque sopra evidenziate, ma anche la possibilità di *“non ritirare la merce già ordinata per la stagione successiva al recesso”*.

**v) Le principali osservazioni del Comitato Unione Commercianti Bistrattati**

**32.** In data 6 dicembre 2022 sono pervenute le osservazioni del Comitato Unione Commercianti Bistrattati (UCB) relative agli impegni presentati dalle società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l..

**33.** Le osservazioni formulate da UCB riguardano essenzialmente la circostanza che il procedimento dell'Autorità non riguardi anche i commercianti *wholesale*, ossia quei rivenditori che, pur non avendo sottoscritto un contratto di *franchising*, avrebbero subito condotte analoghe a quelle subite da Miragreen. In tale ottica, UCB ritiene che i medesimi impegni che le società del Gruppo Benetton stanno adottando con riguardo ai contratti di *franchising* debbano ritenersi applicabili anche ai *wholesaler* e chiede all'Autorità di *“invitare le società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. a formulare specifici impegni anche in favore dei commercianti wholesale aderenti al Comitato UCB”*.

**vi) Le modifiche accessorie apportate da Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. ad esito del market test**

**34.** Le società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. - a seguito delle osservazioni sopra riportate - hanno modificato le misure già presentate, integrando, in particolare, le misure 6 e 7 già proposte, come sinteticamente descritto di seguito.

**35.** In merito alla misura n. 6 concernente il prezzo di riacquisto degli arredi, Benetton ha integrato la misura già proposta stabilendo, a livello contrattuale che, su richiesta dell'affiliato, formulata entro 30 giorni dalla cessazione del rapporto, Benetton si impegna a riacquistare gli arredi al valore corrente di mercato oppure, se maggiore, al prezzo di acquisto al netto di IVA dei suddetti arredi (risultante dalle fatture di acquisto) diminuito di una percentuale pari al 20% per ogni anno o frazione di anno trascorsi dall'acquisto, per un periodo massimo di 4 anni. Per assicurare una bilanciata applicazione del secondo criterio di tale misura, basato su un mero calcolo matematico, Benetton prevede che lo stesso possa trovare applicazione solo qualora gli arredi siano stati utilizzati con diligenza e per un massimo di 4 anni.

**36.** Quanto all'impegno n. 7, inerente al diritto di recesso, Benetton, al fine di risolvere i dubbi manifestati dal segnalante, ha ritenuto di integrare il relativo articolo contrattuale prevedendo che *“resta inteso fra le Parti che Benetton non effettuerà alcuna consegna di Prodotti ordinati programmata oltre la scadenza del periodo di preavviso di sei (6) mesi e che nessuna obbligazione di pagamento resterà in capo all'Affiliato in relazione a tali Prodotti non consegnati”*.

## VI. LA VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

37. In primo luogo, si evidenzia come tanto il segnalante, quanto UCB, abbiano riconosciuto che le misure proposte da Benetton comportino comunque un miglioramento in termini di equilibrio contrattuale tra le parti.

38. Quanto alle considerazioni formulate da UCB in merito agli impegni, si ritiene necessario ricordare che il procedimento ha esclusivamente ad oggetto le condotte relative ai rapporti di *franchising* tra Benetton e i propri rivenditori, per le specifiche caratteristiche di tale modello negoziale. In mancanza di alcuna specifica contestazione sui rapporti di altra tipologia contrattuale (modello *wholesale*) nel provvedimento di avvio, un intervento *in parte qua* dell'Autorità esulerebbe dall'oggetto del procedimento nonché risulterebbe non proporzionato rispetto alle finalità che il presente provvedimento intende conseguire<sup>28</sup>.

39. Il segnalante ritiene che le misure che Benetton si impegna ad adottare siano tardive, dal momento che le condotte oggetto di accertamento avrebbero determinato effetti irreversibili e non risarciti dagli impegni, quali i numerosi fallimenti intervenuti nella rete di rivenditori. Le misure risulterebbero inoltre insufficienti, visto che mancherebbero interventi più significativi in termini di riduzione del rischio di impresa in capo al *franchisee*.

40. Tanto premesso, si ritiene che le modifiche contrattuali proposte da Benetton, riguardanti sia i contratti in essere che quelli di futura stipulazione, appaiono proprio volte a ripristinare una dinamica commerciale informata ai principi di leale collaborazione tra imprese che l'Autorità ritiene debbano caratterizzare i rapporti di *franchising* nel rispetto di quanto stabilito dalla legge n. 129/2004. Quanto agli aspetti risarcitori pure invocati dal segnalante, ci si limita a rappresentare che, per giurisprudenza consolidata, gli impegni devono essere in grado di risolvere integralmente le preoccupazioni concorrenziali prospettate in sede di avvio, non essendo tuttavia necessario che essi si prefiggano contestualmente di riparare le condotte poste in essere con effetto retroattivo<sup>29</sup>.

41. In tale prospettiva, le modifiche proposte dalle società del gruppo Benetton sono idonee a garantire un margine di autonomia nelle scelte imprenditoriali dei *franchisee*, compatibilmente con la necessità di mantenere *standard* qualitativi e uniformità di immagine adeguati al corretto funzionamento del sistema.

42. Il venir meno della ricognizione del debito pregresso all'atto della stipula del contratto, in particolare, contribuisce a limitare la possibilità di un indebito condizionamento imposto al *franchisee* per la stipula del contratto, idoneo a limitare il ricorso ad eventuali alternative di mercato, mentre la corretta rilevanza ai fini dell'inadempimento del solo debito derivante dallo specifico contratto di *franchising* assume rilievo anche con riguardo alla condotta valorizzata nel corso del procedimento e relativa al blocco e sblocco merci, la cui criticità concorrenziale appare del tutto depotenziata se il fermo merci avviene solo quale reazione al mancato pagamento delle stesse ed in virtù di un calendario commerciale concordato.

---

<sup>28</sup> Cfr. Comunicazione dell'Autorità sulle procedure di applicazione dell'art. 14-ter della legge 10 ottobre 1990, n. 287, approvata con delibera 12 ottobre 2006, n. 16015, in Boll. n. 39/2006, da ultimo modificata con delibera 6 settembre 2012, n. 23863, in Boll. n. 35/2012, par. 7; cfr. anche TAR Lazio, sez. I, sentenza 7 aprile 2008, n. 2902, *Eutelia*, par. 2.

<sup>29</sup> Consiglio di Stato, sez. VI, sentenza 22 settembre 2014, n. 4773, *Agcm c. Conto TV*, parr. 18-19.

43. L'eliminazione di ogni forma di automatismo con riguardo al riassortimento neutralizza le criticità evidenziate relative alla eccessiva discrezionalità riconosciuta a Benetton nell'assegnazione della merce. Al contempo, la costituzione di uno specifico magazzino determinato sulla base del *know how* di Benetton consente comunque al *franchisee* di approvvigionarsi di merce secondo le proprie necessità nell'ambito di un sistema flessibile volto a soddisfare le esigenze del rivenditore. Quanto all'osservazione del segnalante in merito alla parzialità della misura n. 4, si osserva che l'istruttoria ha permesso di evidenziare come i cd. prodotti moda siano già stati eliminati dai contratti di *franchising*<sup>30</sup>, mentre gli obblighi di adesione alle promozioni commerciali infra stagionali non sono stati oggetto di contestazione specifica nel corso dell'istruttoria.

44. Appaiono idonee a rimediare le criticità concorrenziali evidenziate nel corso dell'istruttoria anche le misure concernenti: i) l'eliminazione di un *budget* pre-assegnato e fisso, che consente al *franchisee* di autodeterminarsi nel rispetto della propria autonomia imprenditoriale, ii) l'eliminazione della assoluta discrezionalità assegnata a Benetton con riguardo alla gestione delle consegne che devono invece rispettare un calendario commerciale concordato, iii) l'acquisto degli arredi che consente al *franchisee* di recuperare parte del proprio investimento in caso di cessazione pre termine. Contribuiscono a conferire trasparenza al dettato contrattuale e, dunque, a definirne ulteriormente l'equilibrio negoziale, le misure volte a disciplinare la sospensione delle forniture in caso di inadempimento e la gestione dell'ordine.

45. Da ultimo, come evidenziato, Benetton ha integrato gli impegni originari prevedendo misure correttive che vanno incontro alle principali osservazioni formulate dal segnalante, con particolare riguardo al prezzo di riacquisto degli arredi e alla interruzione delle consegne programmate oltre la scadenza del termine del preavviso del recesso.

Con specifico riferimento alla misura relativa al prezzo di acquisto degli arredi, si ritiene che la definizione dello stesso in virtù di un criterio che lo rende il più prossimo possibile al valore reale degli stessi appare senz'altro idonea a tenere conto delle esigenze connesse all'effettivo ammortamento degli investimenti effettuati e alla possibilità per il *franchisee* di ricollocarsi sul mercato agevolmente.

46. Circa le misure invocate dal segnalante al fine di mitigare il rischio di impresa del *franchisee* anche attraverso la restituzione della merce invenduta o l'applicazione del contratto di conto vendita, si osserva che tali misure trovano ragionevole applicazione solo quando una delle principali variabili concorrenziali, quale il quantitativo di merce da vendere, è definita in autonomia dal *franchisor*. Diversamente, il modello commerciale che Benetton si impegna ad introdurre prevede che tale variabile sia gestita liberamente al *franchisee*.

## VII. CONCLUSIONI

47. Sulla base di quanto esposto, si ritiene che gli impegni proposti dalle società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. siano complessivamente idonei a rimuovere le preoccupazioni concorrenziali connesse ai profili di abuso di dipendenza economica ipotizzati nel provvedimento di avvio, ai sensi dell'art. 9 della legge n. 198/1992.

---

<sup>30</sup> Cfr. doc. 458 pt. 15.

RITENUTO, quindi, che gli impegni presentati da Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. risultano idonei a far venire meno i profili di criticità oggetto dell'istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà degli impegni presentati da Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l., ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90;

Tutto ciò premesso e considerato:

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori per le società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. gli impegni presentati, ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90, nei termini sopra descritti e nella versione allegata al presente provvedimento di cui fanno parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione dell'art. 9 della legge n. 198/1992, ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90;

c) che le società Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. presentino all'Autorità, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, una relazione sullo stato di attuazione degli impegni assunti.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**I857 - ACCORDO TIM-DAZN SERIE A 2021/2024***Provvedimento n. 30476*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 gennaio 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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

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

VISTA la propria delibera del 6 luglio 2021, con la quale è stata avviata un'istruttoria ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A., DAZN Limited e DAZN Media Services S.r.l. per accertare l'esistenza di eventuali violazioni dell'articolo 101 del TFUE;

VISTA la propria delibera del 27 luglio 2021, con la quale è stato concluso il subprocedimento avviato contestualmente alla delibera di apertura del procedimento, ritenendo che allo stato degli atti non sussistevano i presupposti per l'adozione di misure cautelari ai sensi dell'articolo 14-*bis* della legge n. 287/90;

VISTA la propria delibera del 7 giugno 2022 con la quale l'Autorità ha deliberato di rigettare gli impegni presentati da Telecom Italia S.p.A., DAZN Limited e DAZN Media Services S.r.l.;

VISTA la propria delibera del 7 giugno 2022 con la quale l'Autorità ha deliberato di prorogare il termine di chiusura del procedimento alla data del 31 marzo 2023;

VISTA la Comunicazione delle Risultanze Istruttorie, inviata alle Parti in data 20 gennaio 2023, ai sensi dell'articolo 14 del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTE l'istanza di DAZN Limited e DAZN Media Services S.r.l., pervenuta in data 25 gennaio 2023, e la successiva istanza di Telecom Italia S.p.A., pervenuta in data 26 gennaio 2023, di prorogare il termine di cui all'art. 14, comma 4, del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217, sino alla data del 21 marzo 2023, motivata dall'esigenza di esercitare più congruamente i propri diritti di difesa;

CONSIDERATA la necessità di assicurare alle parti il più ampio esercizio del diritto di difesa al fine di garantire a pieno il diritto del contraddittorio;

RITENUTO, pertanto, di dover prorogare il termine infra-procedimentale di conclusione della fase dell'istruttoria;

CONSIDERATO che la proroga del termine infra-procedimentale di chiusura della fase dell'istruttoria rende necessaria anche una proroga del termine di conclusione del procedimento;

CONSIDERATO altresì che è necessario richiedere il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

RITENUTA, quindi, la necessità di prorogare il termine di chiusura del procedimento, attualmente fissato al 31 marzo 2023;

## DELIBERA

di prorogare al 31 maggio 2023 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

### C12514 - CSM ITALIA-GATE/TRIESTE MARINE TERMINAL

Provvedimento n. 30473

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 gennaio 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 CSM Italia-Gate S.p.A., pervenuta in data 9 gennaio 2023;

CONSIDERATO quanto segue:

#### I. LE PARTI

1. CSM Italia-Gate S.p.A. (di seguito "CSMI") è una holding che detiene partecipazioni azionarie in società che gestiscono *terminal* portuali a Genova, Gioia Tauro e Trieste.

CSMI fa parte del gruppo di società controllate da Terminal Investment Limited Holding SA ("Gruppo TIL"), attivo nella gestione e nello sviluppo di *terminal per container* a livello mondiale. Terminal Investment Limited Holding S.A. è controllata congiuntamente da MSC Mediterranean Shipping Company Holding S.A. (holding del gruppo MSC, attivo nel trasporto container, nella fornitura di servizi di trasporto intermodale, nella gestione di *terminal* portuali e nei settori delle crociere e del trasporto passeggeri) e dal fondo Global Infrastructure Partners.

Il gruppo MSC ha realizzato nel 2021 in Italia un fatturato di circa [2-3]\* miliardi di euro.

2. Trieste Marine Terminal S.p.A. (di seguito "TMT") è una società di diritto italiano che gestisce, sulla base di una concessione della durata di 60 anni rilasciata dall'Autorità Portuale di Trieste nel 2015, il *terminal container* del Molo VII del Porto di Trieste.

Il capitale sociale di TMT è detenuto, in quote paritetiche del 50%, da CSMI e da T.O. Delta S.p.A. ("TOD"), società indirettamente controllata da un gruppo di persone fisiche italiane.

L'articolo 1 della suddetta concessione prevedeva che in caso di ingresso di altra società nel capitale di TMT, TOD avrebbe dovuto comunque mantenere un'influenza dominante sulla concessionaria TMT, esprimendo la maggioranza dei membri del Consiglio di Amministrazione e l'Amministratore Delegato e/o il Direttore Generale. Sulla base di tale previsione sono stati stipulati i patti parasociali che conferiscono a TOD il controllo di TMT.

---

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

TMT detiene una partecipazione del 50% nel capitale di Adria Distripark S.r.l., che fornisce servizi magazzinaggio merci e *container* e di logistica accessori ai servizi di *terminal container* offerti nel *terminal container* del Molo VII del Porto di Trieste.

TMT ha realizzato nel 2021 un fatturato di oltre 79 milioni di euro, quasi interamente in Italia.

## II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. Nel quadro del nuovo piano di sviluppo del Porto di Trieste, l'Autorità di Sistema Portuale del Mar Adriatico Orientale e TMT hanno sottoscritto nel luglio 2022 un accordo di indirizzo procedimentale, approvato dalla suddetta Autorità con deliberazione n. 21/2022. Tale accordo, nel prevedere un piano integrativo di interventi di ristrutturazione e riammodernamento del *terminal container* in concessione a TMT, ha abrogato la previsione contenuta nell'articolo 1 della concessione che stabiliva che TOD avrebbe dovuto comunque mantenere un'influenza determinante sulla concessionaria TMT. Il nuovo articolo 1 prevede che l'eventuale acquisizione del controllo di TMT sia previamente comunicata all'Autorità di Sistema Portuale del Mar Adriatico Orientale, che potrà formulare osservazioni entro un termine prestabilito.

4. L'operazione comunicata consiste nell'acquisizione, da parte di CSMI, del controllo esclusivo di TMT.

L'operazione si realizzerà attraverso la cessione a CSMI (o ad altra società del gruppo TIL che sarà nominata) di una quota pari al 30% del capitale di TMT, attualmente detenuta da TOD. In tal modo, CSMI verrà a detenere l'80% del capitale sociale di TMT e il restante 20% resterà nelle mani di TOD.

I nuovi patti parasociali prevedono che *[omissis]*.

5. L'operazione prevede anche la contestuale sottoscrizione di un contratto di servizi, in base al quale TOD presterà a TMT servizi di natura manageriale e di supporto all'attività commerciale.

## 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 n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della legge citata, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 517 milioni di euro e il fatturato realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 31 milioni di euro.

## IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

### *I mercati interessati*

7. La presente operazione interessa, dal punto di vista orizzontale, il settore della movimentazione portuale di merci e, in particolare, i servizi di terminale *container*. Infatti, sia la società acquisita TMT che il gruppo acquirente (CSMI e il gruppo TIL) operano nella gestione di terminali portuali merci, dedicati prevalentemente al traffico *container*.

In considerazione del fatto che il gruppo acquirente fa parte del gruppo MSC, tra i principali operatori mondiali del trasporto marittimo di *container*, operante anche nel trasporto dei *container* da e verso i porti e presente nella fornitura di servizi portuali nel porto di Trieste, dal punto di vista verticale risultano interessati dall'operazione anche il settore del trasporto marittimo di linea di merci in *container*, quello connesso dei servizi portuali e quello del trasporto dei *container* da e verso i porti.

8. Secondo la consolidata prassi nazionale e comunitaria, all'interno della movimentazione portuale di merci si distinguono differenti mercati a seconda della tipologia di carichi (merci in *container*, materiali e liquidi alla rinfusa (*bulk*), Ro-Ro, merci varie), delle caratteristiche delle navi, delle attrezzature necessarie per la movimentazione dei carichi e dei servizi richiesti.

In particolare, si distingue un mercato separato per i servizi prestati dai *terminal container* e, all'interno di questo, in virtù delle diverse caratteristiche delle attrezzature necessarie (per esempio bacini più profondi che permettono l'attracco di navi di maggiore pescaggio) si identificano mercati distinti per i servizi di *terminal container* rivolti alle navi portacontainer d'alto mare (*deep-sea container vessels*) e per quelli rivolti a navi per il trasporto di *container* a corto raggio (*short-sea container vessels*).

9. Nella fornitura di servizi di *terminal container* a navi portacontainer d'alto mare sono stati, inoltre, distinti due differenti tipologie di servizi:

(i) servizi per il traffico *hinterland* (o da/verso l'entroterra), che riguardano il trasferimento dei *container* dalla nave portacontainer ad altri mezzi (treno, camion, ecc.) che svolgono il trasporto nell'entroterra (e viceversa);

(ii) servizi per il traffico di trasbordo (c.d. *transshipment*), che riguardano il trasferimento dei *container* tra diverse navi d'alto mare (c.d. *relay*) oppure tra navi *deep-sea* e *short-sea*, per il trasporto verso porti di dimensioni minori o con attrezzature inadatte ai portacontainer d'alto mare (c.d. *feeder*).

10. Il terminale portuale gestito da TMT è il più importante terminale *container* italiano del Mare Adriatico. Si tratta di un *terminal* dotato di caratteristiche particolarmente favorevoli – sia in termini di dotazione impiantistica che di profondità dei bacini (i più profondi del Mediterraneo) - alla fornitura di servizi alle navi portacontainer *deep-sea*, che rappresenta la principale attività del *terminal*<sup>1</sup>. Una parte minoritaria del traffico *container* da/per il terminale, in diminuzione tra il 2021 e il 2022, è svolto da naviglio *short-sea*; secondo le Parti, si tratta in particolare di navi *feeder* su cui sono trasbordati i *container* provenienti dall'Estremo Oriente per essere poi consegnati in vari porti del Mediterraneo.

Il *terminal* è inoltre servito da un ampio scalo merci per il trasporto intermodale, dal quale ogni settimana partono numerosi treni diretti verso le piattaforme intermodali in Austria, Germania, Slovacchia, Repubblica Ceca e Ungheria, oltre che verso le maggiori piattaforme intermodali italiane<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Il *terminal* è il porto di partenza/arrivo di sei linee settimanali di collegamento con l'Estremo Oriente, servite da grandi navi portacontainer che da sole rappresentavano nel 2022 circa l'80% della capacità delle navi portacontainer coinvolte nei servizi regolari di trasporto che fanno capo al *terminal* gestito da TMT (cfr. "Main shipping lines services and direct sailing schedule", disponibile sul sito [www.trieste-marine-terminal.com](http://www.trieste-marine-terminal.com)).

<sup>2</sup> Cfr. <https://www.trieste-marine-terminal.com/it/servizi-ferroviari-daper-trieste>.

11. Sulla base di questi elementi, il *terminal* oggetto di acquisizione può essere caratterizzato principalmente come un *terminal gateway* per le navi portacontainer *deep-sea*.

Perciò, i mercati del prodotto rilevanti per la valutazione degli effetti dell'operazione possono essere identificati in primo luogo nel mercato dei servizi di *terminal container* rivolti alle navi portacontainer *deep-sea* per il traffico *hinterland* e, in secondo luogo, nel mercato dei servizi di *terminal container* rivolti alle navi portacontainer *deep-sea* per il trasferimento dei *container* su navi *feeder* a corto raggio.

12. L'estensione geografica dei mercati relativi ai servizi offerti dai *terminal container* va determinata, secondo la consolidata prassi nazionale e comunitaria, in base al bacino d'utenza servito da ciascun *terminal container* (la cosiddetta "*catchment area*").

Con specifico riferimento ai servizi per il traffico *hinterland*, l'Autorità ha fatto generalmente riferimento a bacini d'utenza dei singoli sistemi portuali di circa 200-300 km, variabili in relazione alla collocazione geografica degli stessi, alla vicinanza territoriale con altri sistemi portuali, alla presenza di collegamenti stradali, ai connessi costi di trasporto terrestre, alle infrastrutture presenti e al loro grado di efficienza, nonché all'esistenza di servizi di trasbordo<sup>3</sup>.

In prima approssimazione, avendo riguardo ai precedenti dell'Autorità<sup>4</sup>, appaiono rientrare nel bacino d'utenza del porto di Trieste sia gli altri porti dell'Italia del Nord Est (Ravenna, Venezia – che include Chioggia e Marghera -, Monfalcone), sia i porti di Koper/Capodistria (Slovenia) e di Rijeka/Fiume (Croazia). I *terminal container* di tali porti sono caratterizzabili, al pari di quello di Trieste, come *terminal gateway* per il traffico *hinterland*.

Va, tuttavia, rilevato che solo i *terminal container* dei porti di Koper/Capodistria (Slovenia) e di Rijeka/Fiume (Croazia) costituiscono un effettivo vincolo concorrenziale nei confronti del *terminal* gestito da TMT riguardo ai servizi rivolti alle navi portacontainer d'alto mare. Infatti, solo questi due *terminal* dispongono di bacini di profondità comparabile a quello triestino e analoghe attrezzature, mentre gli altri porti dell'alto Adriatico dispongono di bacini di pescaggio significativamente inferiore (circa 2/3 di quello di Trieste, Koper e Rijeka) e attrezzature che permettono una movimentazione dei *container* da/per tali navi meno efficiente. Il porto di Koper dispone inoltre, al pari di quello di Trieste, di connessioni ferroviarie anche giornaliere con piattaforme intermodali situate in Austria, Germania e diversi paesi dell'Europa Orientale.

Ai fini della valutazione della presente operazione la questione dell'opportunità di individuare un mercato di estensione geografica più ristretta, circoscritta ai soli porti di Trieste, Koper e Rijeka, può essere lasciata aperta, in quanto la valutazione dell'operazione in ogni caso non cambierebbe.

Occorre, infine, osservare che un eventuale ampliamento dell'estensione geografica del mercato rilevante ai porti dell'Alto Tirreno dove sono localizzati *terminal* containers che forniscono servizi alle navi portacontainer d'alto mare, prospettata dall'Autorità in alcuni precedenti<sup>5</sup>, non modificherebbe la valutazione dell'operazione.

<sup>3</sup> Cfr. AS1730 - *Proposte di riforma concorrenziale ai fini della legge annuale per il mercato e la concorrenza anno 2021*, del 22 marzo 2021, C12351 - *F2I Porti/Marterneri*, provvedimento n. 28576 del 16 febbraio 2021; C12255 - *Marinvest - Gruppo Messina/Ignazio Messina & C—Ro-Ro-Italia*, provvedimento n. 27917 del 25 settembre 2019; C12225 - *Terminal Investment Limited/CSM Italia-Gate*, provvedimento n. 27845 del 17 luglio 2019.

<sup>4</sup> Cfr. C12351 - *F2I Porti/Marterneri*, provvedimento n. 28576 del 16 febbraio 2021.

<sup>5</sup> Una così ampia estensione geografica del mercato rilevante è stata prospettata in C12351 - *F2I Porti/Marterneri*, cit., senza giungere a una conclusione precisa.

13. Per ciò che concerne i servizi di *terminal container* per il trasferimento dei *container* su navi *feeder* a corto raggio, la dimensione geografica del mercato rilevante è stata invece considerata più ampia e comprensiva dell'intero Mar Mediterraneo<sup>6</sup>.

#### ***Gli effetti dell'operazione***

*(i) Mercato dei servizi di terminal container rivolti alle navi portacontainer deep-sea per il traffico hinterland*

14. L'operazione in esame non determina significative sovrapposizioni orizzontali nel mercato dei servizi di *terminal container* rivolti alle navi portacontainer *deep-sea* per il traffico *hinterland* nell'Alto Adriatico. In questo ambito, infatti, il gruppo MSC è presente soltanto con una partecipazione non di controllo nel socio di minoranza della società che gestisce il *terminal container* di Ravenna. Anche attribuendo al gruppo MSC l'intero traffico del *terminal container* di Ravenna (al quale appare possibile attribuire una quota di mercato del 7% circa), la quota *post* concentrazione del gruppo MSC sarebbe, infatti, inferiore al 35% del mercato ed equivalente a quella del *terminal* di Koper, suo diretto concorrente. Va, inoltre, ricordato che la sostituibilità tra il porto di Ravenna e quello di Trieste è limitata dalla diversa profondità dei fondali e dalla diversità di attrezzature; il controllo dei *terminal container* di entrambi i porti non si tradurrà quindi in un significativo indebolimento dei vincoli concorrenziali reciproci. Restringendo, invece, l'ambito di valutazione all'insieme dei concorrenti in grado di esercitare un vincolo concorrenziale significativo su TMT (i *terminal* di Koper e Rijeka), il gruppo MSC deterrà una quota pari a circa un terzo di questo mercato più ristretto, sia in termini di volumi che di capacità di movimentazione.

Va, peraltro, rilevato che i *terminal* concorrenti di Koper e Rijeka dispongono di significativa capacità inutilizzata (pari complessivamente al 25% circa di quella disponibile) e che è in corso l'entrata di nuova capacità di fornitura di servizi di *terminal container* alle navi *deep-sea*. Entro il 2025 è, infatti, previsto il completamento dell'ampliamento del *terminal container* di Rijeka, che più che raddoppierà la propria capacità di movimentazione *container* e diverrà in grado di servire navi portacontainer *deep-sea* di tonnellaggio superiore a quello massimo accoglibile dal TMT, sviluppando altresì le proprie connessioni ferroviarie con l'Europa Centrale. Inoltre, nello stesso porto di Trieste (molo VIII) ha iniziato a operare nel 2021 un *terminal multipurpose* denominato *Piattaforma Logistica Trieste*, che presta i suoi servizi anche a navi portacontainer; il *terminal* è gestito da HHLA Plt Italy, società controllata dal gruppo tedesco HHLA, specializzato nella gestione di *terminal container*, e partecipata da vari operatori logistici italiani; la *Piattaforma Logistica Trieste* ha velocemente sviluppato il proprio traffico e la concessione prevede, nel quadro del piano di sviluppo del porto di Trieste perseguito dalla locale Autorità portuale, la creazione sul Molo VIII di un nuovo *terminal container*, dotato di attrezzature e caratteristiche che lo rendono competitivo con quello oggetto della presente operazione.

L'acquisizione di TMT non appare quindi in grado di restringere significativamente la concorrenza nel mercato dei servizi di *terminal container* rivolti alle navi portacontainer *deep-sea*, a causa della presenza di importanti concorrenti e dell'entrata di nuova capacità terminalistica, in grado di esercitare un significativo vincolo concorrenziale sul gruppo MSC.

---

<sup>6</sup> Cfr. C12225, cit.

15. Qualora si volesse considerare un mercato di estensione geografica più ampia, comprendente anche i porti dell'Alto Tirreno, si verificherebbe una sovrapposizione orizzontale con le attività del gruppo TIL nel porto di Genova. Tale sovrapposizione, pur permettendo al gruppo TIL di più che raddoppiare la propria quota di mercato (portandola al [10-15]% circa), non appare suscettibile di ridurre significativamente i vincoli competitivi cui sono soggetti il gruppo TIL e il gruppo MSC. Tali vincoli potrebbero in realtà aumentare nel prossimo futuro, per i motivi richiamati in precedenza.

(ii) *Mercato dei servizi di terminal container rivolti alle navi portacontainer deep-sea per il trasferimento dei container su navi feeder a corto raggio*

16. Nei suoi precedenti sui servizi di *terminal container* per il traffico di trasbordo<sup>7</sup> l'Autorità non ha incluso il porto di Trieste tra i porti rilevanti di tale mercato, in ragione del modesto volume di traffico *transshipment* registrato. Seppure tale traffico nel porto di Trieste è aumentato, portandosi al livello di alcuni dei porti minori considerati nei citati precedenti, in questo mercato il *terminal* acquisito detiene una quota marginale, stimabile all'1% circa. La sua acquisizione non determinerà un significativo incremento della quota di mercato detenuta dal gruppo TIL/MSC. L'operazione non appare dunque suscettibile di alterare significativamente le condizioni di concorrenza su tale mercato.

(iii) *Effetti verticali*

17. A seguito dell'operazione, il gruppo MSC deterrà, attraverso il gruppo TIL, il controllo congiunto di TMT<sup>8</sup>. Il gruppo MSC è un primario operatore nel *container shipping* a livello mondiale ed è uno dei principali utilizzatori del *terminal* oggetto di acquisizione, dal quale opera un servizio diretto verso i porti dell'Estremo Oriente e linee che fanno scalo in vari porti del Mediterraneo. Il gruppo MSC detiene, inoltre, il controllo della società che effettua il servizio di rimorchio portuale nel porto di Trieste<sup>9</sup> ed è, altresì, presente nel trasporto dei *container* da e per i *terminal* portuali.

L'operazione in esame appare dunque in grado di determinare effetti di natura verticale dovuti all'integrazione tra il gruppo MSC e la società terminalistica.

18. Per quanto riguarda il trasporto marittimo di linea di merci a mezzo *container*, va ricordato che, secondo la prassi comunitaria<sup>10</sup>, è possibile distinguere, all'interno del trasporto marittimo a mezzo *container*, i servizi effettuati con navi *deep-sea* (servizi oltre oceano) dai servizi a corto raggio (*short-sea*). L'ambito geografico del mercato dei servizi di trasporto marittimo di linea a mezzo *container* è definito in base a fasci di rotte, identificati con riferimento ai porti dai quali e verso i quali sono prestati i servizi, e che sono considerati sostituibili dall'utenza; nella prassi nell'identificazione dei fasci di rotte tutti i porti del Mediterraneo sono stati considerati sostituibili

<sup>7</sup> Cfr. C12225, cit. .

<sup>8</sup> Si ricorda che CSMI, che acquisisce il controllo esclusivo di TMT, è controllata dal gruppo TIL, il quale è a sua volta controllato congiuntamente dal gruppo MSC e dal fondo Global Infrastructure Partners.

<sup>9</sup> Cfr. C12518, - *SAS Shipping Agencies Services / Rimorchiatori Mediterranei*, decisa il 31 gennaio 2023.

<sup>10</sup> Cfr. decisione della Commissione del 10 aprile 2017, M. 8330 – *Maersk Line/HSDG*, para. 19.

tra loro<sup>11</sup>. Tenuto conto che il traffico con navi portacontainer *deep-sea* dal terminale acquisito riguarda principalmente l'Estremo Oriente<sup>12</sup>, il fascio di rotte rilevante appare quello delle rotte dal Mediterraneo verso l'Estremo Oriente, nel quale il gruppo MSC non appare detenere quote superiori al 20%.

Quanto agli effetti dell'operazione sul mercato del servizio marittimo di linea a mezzo *container*, assume rilievo la possibilità per i concorrenti di rivolgersi ai porti di Koper e Rijeka, che dispongono già oggi di capacità in eccesso e la cui capacità è peraltro in corso di ampliamento, oppure al nuovo *terminal container* del molo VIII del porto di Trieste, già operativo e in corso di sviluppo. Tale possibilità appare idonea a scongiurare il rischio di eventuali comportamenti escludenti da parte del gruppo MSC.

A ciò si aggiunga che la regolamentazione nazionale e locale prevede obblighi di non discriminazione<sup>13</sup>.

Sulla base di questi elementi, non si ritiene che l'operazione possa produrre significativi effetti verticali a svantaggio dei concorrenti del gruppo MSC nel trasporto marittimo di linea di merci attraverso *container*.

19. L'integrazione verticale con il servizio rimorchiatori nel porto di Trieste non appare suscettibile di generare significativi effetti anticompetitivi, atteso che la regolamentazione locale costituisce un limite alla capacità del gruppo MSC di mettere in atto condotte escludenti. Infatti, il servizio rimorchiatori (affidato in concessione) è regolato dall'Autorità portuale, che fissa i prezzi e detta il regolamento al quale il concessionario deve attenersi e in particolare l'ordine in base al quale deve soddisfare le richieste ricevute.

20. Per quanto concerne, infine, il settore della movimentazione di *container* via terra da/per i porti, esso riguarda la movimentazione dei *container* mediante ferrovia e camion. Nella prassi comunitaria la questione dell'individuazione di mercati distinti a seconda dei mezzi di trasporto è stata lasciata aperta, mentre la dimensione geografica del mercato è stata considerata quantomeno nazionale<sup>14</sup>. Le compagnie marittime spesso offrono tale movimentazione come parte del servizio *port-to-port*, utilizzando a tal fine società controllate. Gran parte del fatturato realizzato dal gruppo MSC in questo settore appare riconducibile a tale tipologia di clientela. Per quanto riguarda invece il servizio conto terzi, si tratta di un mercato molto frammentato, nel quale il gruppo MSC è entrato solo recentemente<sup>15</sup> e compete con diversi operatori specializzati nella movimentazione conto terzi di *container*, presenti nel porto di Trieste<sup>16</sup> e in altri porti italiani. In questo contesto, la concentrazione in esame non appare di per sé suscettibile di favorire le imprese del gruppo MSC nella fornitura di servizi di trasporto *container* da/per il terminale acquisito.

---

<sup>11</sup> Cfr. C12255, cit..

<sup>12</sup> Nel 2022 oltre al gruppo MSC altri 5 operatori hanno operato regolari servizi di linea con navi portacontainer dal terminale di TMT verso l'Estremo Oriente.

<sup>13</sup> L'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la delibera 57/2018 ha ribadito l'obbligo, per i titolari di concessioni relative a terminali portuali, di garantire accesso equo e non discriminatorio all'infrastruttura portuale.

<sup>14</sup> Cfr. la decisione della Commissione Europea del 10 aprile 2017, M.8330 - *Maersk Line / HSDG*.

<sup>15</sup> Cfr. C12255, cit..

<sup>16</sup> Si consideri, a titolo di esempio, che meno del 15% delle spedizioni di container via ferrovia dal porto di Trieste è stato effettuato da società del gruppo MSC (cfr. statistiche disponibili sul sito [adriafer.com](http://adriafer.com)).

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

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

#### DELIBERA

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

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministero 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*

---

**C12515 - DEA CAPITAL ALTERNATIVE FUNDS-ALCEDO/PERSEFONE***Provvedimento n. 30474*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 gennaio 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTO il Regolamento CE n. 139/04;

VISTA la comunicazione effettuata dalla società DeA Capital Alternative Funds SGR S.p.A., pervenuta in data 13 gennaio 2023;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI**

1. DeA Capital Alternative Funds SGR S.p.A. ("DeA Capital AF") è una società attiva nella gestione collettiva del risparmio, nella prestazione di servizi di consulenza in materia di investimenti finanziari, custodia e amministrazione di strumenti finanziari, nonché nell'esercizio di attività connesse e/o strumentali a quella di gestione collettiva del risparmio. Il capitale di DeA Capitale AF è detenuto al 100% da DeA Capital S.p.A., società attiva nel settore del *private equity* e dell'alternative *asset management*, soggetta al controllo di De Agostini S.p.A., società a capo dell'omonimo gruppo, a sua volta controllata dalla B&D Holding S.p.A., la quale risulta controllata da persone fisiche. Nel 2021, il Gruppo De Agostini ha realizzato un fatturato mondiale pari a circa [3-4]\* miliardi di euro, di cui circa [1-2] miliardi di euro per vendite in Italia.

2. DeA Capital AF gestisce, *inter alia*, "Taste of Italy 2" (di seguito il "Fondo"), fondo di investimento alternativo mobiliare riservato, dedicato al settore agroalimentare. I progetti di investimento del Fondo sono focalizzati su aziende di medie dimensioni con prospettive di crescita profittevole.

3. Alcedo SGR S.p.A. (di seguito anche Alcedo SGR) è una società di gestione del risparmio, tra i principali operatori del *private equity* in Italia. Alcedo SGR, interamente controllata dalla società MGM S.r.l., a sua volta controllata da persone fisiche, è specializzata nella gestione di fondi di investimento alternativo di tipo chiuso riservato. Essa gestisce attualmente due fondi, denominati Alcedo IV, Alcedo V, la cui attività di investimento è focalizzata prevalentemente sulle piccole e medie imprese ubicate nel Nord e nel Centro Italia. Mediante il fondo Alcedo IV, Alcedo SGR controlla attualmente la società Persefone S.r.l., società target della presente operazione. Nell'esercizio finanziario 2021, Alcedo SGR ha realizzato circa [517-700] milioni di euro, di cui circa [100-517] milioni relativi a vendite realizzate in Italia.

---

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

4. Persefone S.r.l. è una società costituita da Alcedo SGR, che detiene il 95% del capitale sociale di Demetra S.p.A., società specializzata nella produzione e commercializzazione di macchinari e attrezzature per l'industria agricola. Il restante 5% del capitale sociale di Demetra è attualmente detenuto da una persona fisica (di seguito "LP"). Nel corso del 2022, Persefone ha inoltre acquisito il 100% del capitale sociale di Dalbo A/S, società di diritto danese operante anch'essa nel settore della produzione di macchinari agricoli. Il Gruppo Target della presente operazione è pertanto composto dalle società Persefone S.r.l., Demetra S.p.A. e Dalbo A/S. Esso opera nella produzione e vendita all'ingrosso di macchinari e attrezzature agricole, con particolare riferimento ai c.d. "agricultural implements", ossia le attrezzature impiegate, a vario titolo, nella lavorazione e manutenzione del terreno. Il gruppo Target ha fatturato, nel 2021, circa [31-100] milioni a livello mondiale, di cui circa [1-10] milioni di euro in Italia.

## II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

5. L'operazione comunicata consiste nell'acquisizione, da parte di DeA Capital AF, per conto del "Fondo", e di Alcedo SGR, per conto del proprio fondo di investimento Alcedo V, del 100% del capitale sociale di Persefone, ceduto dal fondo di investimento Alcedo IV (anch'esso gestito da Alcedo SGR). L'operazione darà quindi luogo all'acquisizione del controllo congiunto del Gruppo Target da parte di DeA Capital AF e Alcedo SGR.

6. In particolare, le Parti Notificanti e LP hanno sottoscritto un accordo di investimento che prevede che: i) DeA Capital AF e Alcedo SGR acquisiscano ciascuna, rispettivamente, una quota pari al 50% del capitale sociale di Persefone (insieme, pertanto, l'intero capitale sociale di quest'ultima); ii) Persefone acquisisca, a sua volta, il restante 5% del capitale sociale di Demetra attualmente detenuto da LP. Tra le regole di *governance* stabilite dall'accordo, è previsto che LP ricopra la carica di membro del Consiglio di Amministrazione di Persefone e Demetra fino all'approvazione dei rispettivi bilanci di esercizio alla data del 31 dicembre 2024.

7. L'Operazione prevede un obbligo di non concorrenza a carico di LP per il periodo in cui lo stesso ricoprirà la carica di consigliere di amministrazione di Demetra (o, se successivamente acquisita, di Persefone o Dalbo) e per i tre anni successivi.

## III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

8. L'operazione comunicata, in quanto comporta una modifica del controllo di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/90. Essa è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della legge n. 287/90, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 517 milioni di euro e in quanto il fatturato totale realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 31 milioni di euro.

9. Il patto di non concorrenza sopra descritto costituisce una restrizione direttamente connessa e necessaria alla realizzazione dell'operazione, in quanto strettamente funzionale alla salvaguardia del valore dell'azienda acquisita, solo limitatamente a un periodo di due anni e con riferimento ad un

ambito merceologico e geografico strettamente limitato all'attuale ambito di operatività della società oggetto di acquisizione<sup>1</sup>.

#### IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

##### *IV.1 I mercati interessati*

10. Il Gruppo Target è attivo nel settore della produzione e vendita all'ingrosso di macchinari agricoli, e segnatamente nel mercato degli “*agricultural implements*”, nel quale il Gruppo De Agostini non è presente. Quest'ultimo, infatti, opera soltanto, tramite la partecipazione di controllo recentemente acquisita nella PIERALISI MAIP S.p.A.<sup>2</sup>, nel distinto settore dei macchinari industriali e, in particolare, nella produzione e commercializzazione di impianti destinati all'industria olearia e nella produzione e commercializzazione dei macchinari che sviluppano forza centrifuga.

11. In relazione al più ampio settore della vendita di macchinari agricoli, la Commissione europea ha ritenuto opportuno individuare distinti mercati del prodotto con riguardo al diverso impiego delle varie tipologie e categorie di macchinari interessati (trattori *standard*, trattori speciali, mietitrebbie, macchine per la raccolta del foraggio, presse, macchine per la trinciatura d'erba), tenendo comunque distinta la produzione di mezzi su ruote utilizzati nell'agricoltura (trattori e altri mezzi a motore) dai macchinari/attrezzi impiegati in connessione con tali mezzi<sup>3</sup>. Ai fini della valutazione dell'operazione in esame, non è comunque necessario giungere a una precisa identificazione dei mercati del prodotto e della loro dimensione geografica poiché, anche nell'ipotesi più restrittiva, la valutazione dell'impatto concorrenziale non muterebbe.

12. Sotto il profilo orizzontale, l'operazione non determina sovrapposizioni, posto che DeA Capital AF risulta attiva soltanto nel settore dei macchinari industriali, distinto e separato rispetto ai mercati relativi a macchinari e attrezzature agricole. In ogni caso, la quota di mercato del Gruppo Target, nel 2021, risultava inferiore all'1%, tanto con riferimento al valore del mercato europeo dei macchinari agricoli, tanto con riferimento al più ristretto mercato degli *agricultural implements*. Anche nell'ipotesi di mercati circoscritti alle singole categorie di prodotto attualmente realizzate dal Gruppo Target, la quota di mercato di quest'ultimo risulterebbe in ogni caso non superiore al 10%, sia con riferimento al valore del mercato europeo che con riferimento al valore del mercato nazionale.

13. Anche sotto il profilo verticale, i collegamenti tra le attività della DeA Capital AF e del gruppo Target appaiono soltanto ipotetici e, comunque, trascurabili. Essi potrebbero infatti discendere soltanto dalla presenza di DeA Capital AF, attraverso le partecipazioni detenute dai propri fondi, in imprese attive nel settore agricolo, in particolare nella coltivazione di frutta oleosa e frutta fresca. La quota di mercato detenuta da tali imprese nei mercati di riferimento risulta, in ogni caso, inferiore al 5%. Peraltro, il Gruppo Target non opera nel mercato della vendita al dettaglio delle attrezzature agricole, la quale è effettuata da distributori indipendenti. L'operazione non appare, quindi, idonea

---

<sup>1</sup> Cfr. Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni (2005/C 56/03) § 22.

<sup>2</sup> Cfr. C.12291 - DEA CAPITAL ALTERNATIVE FUNDS SGR/PIERALISI MAIP, provv. n. 28250 del 27 maggio 2020.

<sup>3</sup> Cfr. M.1571 - *New Holland / Case*, M.3287 - *Agco / Valtra*, M.6491 - *Kubota / Kverneland* e M.9163 - *Da Agravis Machinery / Konekesko Eesti / Konekesko Latvija / Konekesko Lietuva / Konekesko Finnish Agrimachinery Trade Business*.

a generare restrizioni verticali di alcun tipo, in termini di limitazione di input o di restrizioni alla clientela.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

RITENUTO, altresì, che le clausole di non concorrenza pattuite sono accessorie alla presente operazione nei soli limiti sopra precisati, e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove ne sussistano i presupposti, tali clausole nella misura in cui si realizzino oltre la durata ivi indicata;

#### DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministero 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*

---

**C12518 - SAS SHIPPING AGENCIES SERVICES/RIMORCHIATORI MEDITERRANEI***Provvedimento n. 30475*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 gennaio 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 di SAS Shipping Agencies Services S.à r.l., pervenuta in data 16 gennaio 2023;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI**

1. SAS Shipping Agencies Services S.à r.l. (di seguito "SAS") è una società *holding* di diritto lussemburghese, appartenente al Gruppo MSC. Il gruppo MSC è attivo nell'offerta di servizi di trasporto marittimo di linea e di logistica per le merci in *container*, nel comparto dei servizi di movimentazione portuale delle merci in *container* e altre operazioni terminali, nei servizi di crociera e di trasporto marittimo dei passeggeri, nonché, in misura marginale, nei servizi di rimorchio portuale.

Il gruppo MSC detiene inoltre una partecipazione del 49% nella società Ignazio Messina & C. S.p.A. che opera in Italia nel trasporto di merci con navi *Roll on – Roll off* (c.d. "Ro – Ro")<sup>1</sup>, oltre che nel trasporto di merci di linea a mezzo *container* sulle rotte da e per l'Italia<sup>2</sup>.

Il gruppo MSC ha realizzato nel 2021 in Italia un fatturato di circa [2-3]\* miliardi di euro.

2. Rimorchiatori Mediterranei S.p.A. (di seguito "RM") è una società a capo di un gruppo attivo nella fornitura di servizi di rimorchio portuale (c.d. "rimorchio-manovra") in Italia e all'estero, nonché, in modo residuale, nella prestazione di servizi di rimorchio-trasporto, assistenza e soccorso, servizi *off-port* e servizi ecologici, quali il servizio di recupero e antinquinamento.

---

<sup>1</sup> Le navi *Roll-on/Roll-off* (dette anche RORO o ro-ro) sono progettate per trasportare carichi su ruote come automobili, autocarri oppure vagoni ferroviari e caratterizzate da scivoli che consentono ai carichi su ruote di salire (*roll on*) o scendere (*roll off*) dall'imbarcazione quando è in porto.

<sup>2</sup> Cfr. provvedimento n. 27917 del 25 settembre 2019, C12255 – *Marinvest – Gruppo Messina/Ignazio Messina & C. – Ro – Ro Italia*.

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

RM è controllata congiuntamente da Rimorchiatori Riuniti S.p.A. (di seguito “RR”) e, tramite Riviera S.à r.l, da DWS Alternatives Global Limited<sup>3</sup>; quest’ultima è l’unico gestore dei fondi Pan-European Infrastructure II (di seguito “PEIF II”), soli proprietari di Riviera<sup>4</sup>.

Nel corso del 2021, il fatturato complessivo a livello mondiale realizzato da RM è stato pari a circa [100-511] milioni di euro, provenienti prevalentemente da servizi forniti in Europa e per oltre l’80% in Italia.

## II. DESCRIZIONE DELL’OPERAZIONE

3. L’Operazione consiste nell’acquisizione del controllo esclusivo di RM da parte di SAS. Tale acquisizione si realizzerà attraverso l’acquisto del 100% delle quote di capitale attualmente detenute da RR e Riviera [omissis].

4. Gli accordi tra le Parti prevedono altresì [omissis].

Secondo le Parti, tali previsioni sono strettamente funzionali a garantire il pieno uso delle attività cedute, a beneficio dell’acquirente.

## III. QUALIFICAZIONE DELL’OPERAZIONE

5. L’Operazione notificata, in quanto comporta l’acquisto del controllo esclusivo di un’impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell’articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990.

6. Essa rientra nell’ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all’articolo 1 del Regolamento CE n. 139/2004, ed è soggetta all’obbligo di comunicazione preventiva disposto dall’articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell’ultimo esercizio a livello nazionale dall’insieme delle imprese interessate è stato superiore a 517 milioni di euro e il fatturato realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 31 milioni di euro.

7. Le suddette previsioni relative ai marchi appaiono restrizioni accessorie all’operazione di concentrazione comunicata.

## IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

### *I mercati interessati*

8. La presente Operazione interessa, dal punto di vista orizzontale, il mercato del servizio di rimorchio portuale, principale campo di attività della società acquisita RM.

Per quanto riguarda gli ulteriori servizi svolti (servizi antincendio e antiinquinamento, assistenza *off-port* nei confronti piattaforme petrolifere, attività di smaltimento rifiuti e acque di sentina, servizi di salvaguardia e tutela dell’ambiente), essi hanno complessivamente un peso inferiore al 10% sul fatturato di RM e non danno luogo a sovrapposizioni con l’attività del gruppo MSC né a relazioni verticali degne di nota.

---

<sup>3</sup> DWS Alternatives Global Limited (di seguito DWS) è una società del gruppo Deutsche Bank che gestisce patrimoni e offre investimenti di varie tipologie.

<sup>4</sup> Cfr. provvedimento n. 26873 del 29 novembre 2017, caso C12132 – *Deutsche Alternative Asset Management – Rimorchiatori Riuniti/Rimorchiatori Mediterranei*.

In considerazione del fatto che l'acquirente fa parte del gruppo MSC, tra i principali operatori mondiali del trasporto marittimo di *container* e del settore crocieristico, risultano interessati dall'Operazione, dal punto di vista verticale, (i) il servizio di trasporto marittimo di linea di merci a mezzo *container* e (ii) il servizio di crociere.

*(i) Servizio di rimorchio portuale*

**9.** Il servizio di rimorchio portuale consiste nella trazione, per mezzo di un apposito mezzo nautico (rimorchiatore), di una nave, di un galleggiante o di altro mobile, al fine di agevolare le manovre nei porti e negli altri luoghi di approdo o di transito delle navi addette alla navigazione marittima. Tale servizio è in genere fornito in favore di navi di grandi dimensioni. In particolare, il servizio di rimorchio può essere fornito, a richiesta, alle navi in arrivo o in partenza dai porti per agevolare manovre che devono essere effettuate in spazi ristretti, a stretto contatto con infrastrutture portuali o con altre navi in transito o in sosta.

Il rimorchio portuale (c.d. rimorchio-manovra) si distingue dal servizio di rimorchio-trasporto di imbarcazioni in avaria, dove il rimorchiatore custodisce il bene rimorchiato e si assume il rischio del trasporto.

**10.** Il servizio di rimorchio portuale è disciplinato in maniera dettagliata da un'articolata normativa nazionale<sup>5</sup>.

L'articolo 14 della legge n. 84/1994 qualifica espressamente il servizio di rimorchio quale servizio di interesse economico generale atto a garantire la sicurezza della navigazione e dell'approdo nelle acque portuali. Conformemente, l'articolo 101 del Codice della Navigazione stabilisce che "*il servizio di rimorchio nei porti e negli altri luoghi di approdo o di transito delle navi addette alla navigazione marittima non può essere esercitato senza concessione*". Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, con proprie circolari del 2013 e del 2019, ha dettato le Linee Guida per il rilascio delle concessioni per l'esercizio del rimorchio portuale<sup>6</sup>.

La normativa vigente attribuisce alle Autorità di sistema Portuale e alle Capitanerie l'adozione dei regolamenti che disciplinano il servizio di rimorchio portuale e ne stabilisce il contenuto. Tali regolamenti prescrivono il numero e le caratteristiche dei mezzi da adibire al servizio, il numero dei rimorchiatori di guardia e gli orari di servizio, tipologie di naviglio per le quali il servizio di rimorchio è obbligatorio, le modalità di risposta alle richieste di intervento dell'utenza. L'atto di concessione dovrà indicare l'organizzazione base del servizio, ivi inclusi numero e caratteristiche dei mezzi, i limiti (anche di tonnellaggio) entro i quali il servizio può essere esercitato e le condizioni del servizio (ivi inclusi i casi in cui il servizio è obbligatorio).

Le Linee Guida stabiliscono che l'affidamento del servizio di rimorchio portuale ad un unico soggetto costituisce la soluzione più efficiente, posto che gli standard di servizio sono stabiliti dalle autorità portuali competenti, che la domanda è sostanzialmente indipendente dalle decisioni del fornitore del servizio e che gran parte dei costi è fissa (naviglio, attrezzature, personale adibito ai

---

<sup>5</sup> In particolare, la legge n. 84 del 20 gennaio 1994, gli artt. 101, 102 e 107 del Codice della Navigazione e le Linee Guida ministeriali.

<sup>6</sup> Circolare n. 11 del 19 marzo 2019, recante "Linee guida per il rilascio delle concessioni per l'esercizio del rimorchio portuale", del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (oggi Ministero delle Infrastrutture e della mobilità sostenibili) che ha sostituito la precedente circolare del 2013.

mezzi). La selezione del concessionario avviene mediante gara, in modo da assicurare la concorrenza per il mercato<sup>7</sup>. La durata della concessione è di norma pari a 15 anni.

Le tariffe del servizio di rimorchio portuale sono determinate dalle autorità portuali competenti (art. 101 Codice della Navigazione) sulla base dei criteri stabiliti dal Ministero delle Infrastrutture (art. 14, legge n. 84/1994). I criteri attualmente vigenti sono contenuti nelle citate Linee Guida del 2019. Va infine rilevato che il mancato rispetto delle tariffe fissate dalle autorità portuali competenti comporta, ai sensi dell'articolo 1173 del Codice della Navigazione, l'applicazione di sanzioni pecuniarie nei confronti del prestatore del servizio di rimorchio portuale. Più in generale, il mancato rispetto degli obblighi stabiliti dalla concessione (tra cui il rispetto delle tariffe stabilite e del regolamento di servizio) può implicare la decadenza dalla concessione (art. 18, legge 84/1994).

**11.** La normativa nazionale appare coerente con le previsioni comunitarie in materia<sup>8</sup>.

L'articolo 7 del Regolamento (UE) 2017/352 riconosce agli Stati membri la possibilità di imporre obblighi di servizio pubblico ai prestatori di servizi portuali; il diritto di imporre tali obblighi può essere concesso all'ente di gestione del porto o all'autorità competente. Gli obblighi di servizio pubblico devono garantire parità di accesso a tutti gli operatori.

L'articolo 6 del medesimo regolamento prevede la possibilità di limitare il numero di prestatori dei servizi portuali qualora ricorrano una o più delle condizioni ivi elencate, tra le quali l'eccessiva onerosità dell'esecuzione degli obblighi di servizio pubblico in assenza di tale limitazione; l'esigenza di garantire la sicurezza o la sostenibilità ambientale delle operazioni portuali; le caratteristiche dell'infrastruttura o la natura del traffico portuali, qualora impediscano che più prestatori di servizi operino nel porto.

**12.** Il servizio di rimorchio portuale può essere considerato un mercato distinto dal punto di vista merceologico. Nella prassi comunitaria<sup>9</sup> e nazionale una esatta definizione del mercato rilevante è stata tuttavia lasciata aperta, in particolare con riferimento alla possibilità che tale servizio rientri nel più ampio mercato dei servizi tecnico-nautici<sup>10</sup>.

**13.** L'estensione geografica del mercato può essere circoscritta al singolo porto su cui insiste la concessione, in coerenza con il quadro giuridico sopra descritto e la prassi comunitaria<sup>11</sup>.

*(ii) Servizio di trasporto marittimo di linea a mezzo container*

**14.** Per prassi consolidata della Commissione e dell'Autorità, il trasporto marittimo di linea a mezzo *container* costituisce un mercato del prodotto distinto sia rispetto al trasporto marittimo non

---

<sup>7</sup> L'Autorità era intervenuta più volte sul punto. Cfr. segnalazioni n. AS905 *Servizi tecnico-nautici e determinazione delle relative tariffe nei porti italiani* del 14 dicembre 2011; n. AS988 *Regolamentazione del servizio tecnico-nautico di pilotaggio nello stretto e nel porto di Messina* del 28 settembre 2012; n. AS1550 *Concessioni e criticità concorrenziali* del 20 dicembre 2018; n. AS990 *Servizio di rimorchio ed assistenza navale nel porto e nella rada di Milazzo* dell'8 novembre 2012.

<sup>8</sup> Regolamento (UE) 2017/352 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 15 febbraio 2017, che istituisce un quadro normativo per la fornitura di servizi portuali e norme comuni in materia di trasparenza finanziaria dei porti.

<sup>9</sup> Cfr. decisione della Commissione del 10 aprile 2017, M.8330 – *Maersk Line/HSDG*.

<sup>10</sup> Cfr. AGCM, Indagine conoscitiva nel settore dei servizi portuali (IC4), inN Suppl. n. 1 al Boll. 41/97.

<sup>11</sup> Cfr. decisione della Commissione del 29 luglio 2005, M.3829 – *MAERSK/PONL*, par. 24. L'Autorità ha invece lasciato aperta l'esatta dimensione geografica del mercato del rimorchio portuale (cfr. provvedimento n.27120 dell'11 aprile 2018, C12156 - *Rimorchiatori Mediterranei/Gesmar Gestioni Marittime*; provvedimento n. 26873 del 29 novembre 2017, C12132 - *Deutsche Alternative Asset Management – Rimorchiatori Riuniti/Rimorchiatori Mediterranei*).

di linea, in ragione della regolarità e della frequenza che lo caratterizza<sup>12</sup>, sia rispetto al trasporto marittimo di linea di merci alla rinfusa, a causa della diversità delle merci trasportate e delle navi impiegate<sup>13</sup>.

La prassi comunitaria distingue inoltre, all'interno del trasporto marittimo a mezzo *container*, i servizi effettuati con navi *deep-sea* (servizi oltre oceano) dai servizi a corto raggio<sup>14</sup> (*short-sea*).

**15.** Ai fini della valutazione della presente Operazione assume rilievo soltanto il mercato del servizio di trasporto marittimo di linea a mezzo *container* in navi *deep-sea*, in quanto il gruppo MSC utilizza i servizi di RM soltanto in alcuni porti dove fanno scalo le proprie navi portacontainer *deep-sea*.

**16.** L'estensione geografica del mercato del servizio di trasporto di linea di *container deep-sea* è definita, nella prassi applicativa dell'Autorità e della Commissione, in base a fasci di rotte, identificati con riferimento ai porti dai quali e verso i quali sono prestati i servizi, e che sono considerati sostituibili dall'utenza.

Considerato che l'Operazione riguarda principalmente servizi prestati in porti italiani, i fasci di rotte rilevanti appaiono quelli da e per il Mediterraneo. Ognuno di tali fasci identifica un mercato geografico distinto in ragione della elevata sostituibilità fra porti del Mediterraneo, da un lato, e quelli delle singole destinazioni finali, dall'altro<sup>15</sup>.

*(iii) Servizio di crociere*

**17.** Il gruppo MSC è attivo nel mercato delle crociere oceaniche. Secondo la prassi comunitaria, il servizio di crociere oceaniche è un mercato distinto da quello della fornitura di traghetti costieri o di crociere fluviali, nonché dal mercato della fornitura di altre vacanze (sulla terra ferma)<sup>16</sup>. Ai fini della valutazione della presente Operazione, non appare necessario segmentare ulteriormente il mercato delle crociere oceaniche.

**18.** Nella prassi comunitaria, l'estensione geografica di tale mercato è stata ritenuta nazionale, sulla base della differente presenza a livello nazionale degli operatori, della differente penetrazione di tale tipo di vacanza nei vari paesi europei, della prevalenza della prenotazione a mezzo agenzie di viaggio che operano a livello nazionale, della diversificazione su base nazionale delle strategie di *marketing* e di prezzo<sup>17</sup>.

---

<sup>12</sup> Cfr. provvedimento n. 21971 del 22 dicembre 2010, C10853 - *Merit Corporation-Yildirirn Holding/CMA CGM*; decisione della Commissione Europea del 15 dicembre 2017, M.8594 - *Cosco Shipping/Ooil*.

<sup>13</sup> Cfr. decisione della Commissione del 10 aprile 2017, M.8330 - *Maersk Line/HSDG*, e i casi ivi citati.

<sup>14</sup> Cfr., tra gli altri, M.8330 - *Maersk Line/HSDG*, para. 19.

<sup>15</sup> Cfr. provvedimento n. 287845 del 17 luglio 2019, C12225 - *Terminal Investment Limited/CSM Italia-Gate*.

<sup>16</sup> Cfr. decisione della Commissione del 24 luglio 2002, M.2706 - *Carnival Corporation/P&O Princess*; M.3071 - *Carnival Corporation/P&O Princess (II)*; decisione della Commissione del 4 giugno 2007, case M.4600 - *TUI/First Choice*.

<sup>17</sup> Cfr. decisione della Commissione del 24 luglio 2002, M.2706 - *Carnival Corporation/P&O Princess* e decisione della Commissione del 24 giugno 2020, M.9778 - *TUI AG / RCCL / HAPAG-LLOYD CRUISES*. v. da ultimo la decisione della Commissione del 5 febbraio 2021, Case M.10082 - *CPPIB / TPG / The Torstein Hagen Interest in Possession Settlement / Viking*, par. 15-16.

### ***Effetti dell'Operazione***

#### *(i) il mercato dei servizi di rimorchio portuale*

**19.** RM presta il servizio di rimorchio portuale attraverso società controllate, titolari delle concessioni rilasciate dall'autorità marittima competente, nei seguenti porti: Genova, Salerno, Augusta, Catania, Messina, Milazzo, Pozzallo, Siracusa, Ravenna, Ortona-Vasto-Pescara, Termoli, Ancona e Trieste. In alcuni porti sono in corso le procedure di gara per il nuovo affidamento ([*omissis*]), mentre in altri porti le concessioni scadranno nel giro di 2-4 anni circa ([*omissis*]). Nei rimanenti porti le concessioni hanno durata residua almeno decennale.

Nel complesso, l'attività svolta in questi porti ha rappresentato nel 2021 oltre il 40% del valore delle vendite e del numero di servizi di rimorchio effettuati in Italia.

**20.** Il Gruppo MSC ha una presenza marginale nel mercato del rimorchio portuale in Italia, dove era presente nel solo porto di Gioia Tauro (RC) mediante la controllata Con.Tug S.r.l. I ricavi conseguiti e il numero di servizi di rimorchio effettuati da Con.Tug S.r.l. rappresentavano nel 2021 meno del 5% del totale del mercato italiano dei servizi di rimorchio.

[*Omissis*].

**21.** Negli altri porti italiani il servizio di rimorchio portuale è offerto da una pluralità di operatori, tra cui il gruppo Moby (attivo principalmente in Sardegna), Rimorchiatori Napoletani S.r.l. (Puglia, Lazio e Campania), Fratelli Neri (Toscana), Gruppo Cafimar (Sicilia e Lazio), Gruppo Scafi (Liguria) e altri attivi in un solo porto.

**22.** L'Operazione non darà luogo ad alcuna sovrapposizione orizzontale e si risolverà nella sostituzione di un operatore con un altro nei porti dove RM attualmente offre il servizio di rimorchio portuale. Peraltro, nella maggior parte di tali porti la concessione è in corso di riaffidamento o verrà a scadenza nel giro di 2-4 anni.

L'Operazione non appare dunque idonea a sollevare preoccupazioni di natura concorrenziale sul mercato del servizio di rimorchio portuale.

#### *(ii) Effetti verticali*

**23.** Il servizio di rimorchio portuale offerto da RM può essere considerato un *input* sia dei servizi di trasporto marittimo di linea a mezzo *container* in navi *deep-sea*, sia dei servizi di crociera oceanica. Tali ultimi servizi sono offerti dal gruppo MSC ma non da RM.

**24.** Il gruppo MSC detiene quote significative nei fasci di rotte da/per il Mediterraneo nel mercato del trasporto marittimo di linea di *container* in navi *deep-sea*, comprese tra il 10% e il 48%. Le navi del gruppo fanno scalo nei seguenti porti dove RM è il concessionario del servizio di rimorchio portuale: Catania, Pozzallo, Genova, Trieste, Ravenna e Ancona.

**25.** Nel mercato italiano delle crociere oceaniche il gruppo MSC detiene una quota superiore al 60%. Le navi del gruppo MSC fanno scalo, tra gli altri, nei porti di Genova, Trieste e Ancona, dove RM esercita in monopolio il servizio di rimorchio portuale.

**26.** La prestazione dei servizi di rimorchio-manovra nei porti dove il gruppo MSC è presente è dettagliatamente regolamentata sia per quanto riguarda le modalità di prestazione del servizio, sia per quanto riguarda le tariffe praticate (che sono fissate dall'autorità portuale competente), al fine di assicurare un trattamento equo e non discriminatorio di tutti i richiedenti da parte del monopolista del servizio. Tale circostanza limita la capacità del gruppo MSC di sfruttare, con strategie escludenti,

il collegamento verticale creato dalla concentrazione tra i servizi di rimorchio portuale di RM (le cui concessioni sono, comunque, per la gran parte in scadenza) e le proprie attività nel trasporto marittimo di *container* e nei servizi crocieristici.

27. Le considerazioni sopra esposte valgono anche per la peculiare situazione del porto di Trieste, dove il gruppo MSC ha acquisito il controllo del *terminal container* gestito da TMT<sup>18</sup>.

28. L'Operazione in esame non appare dunque suscettibile di produrre effetti verticali in grado di ostacolare significativamente la concorrenza effettiva.

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

#### DELIBERA

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

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministero 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*

---

<sup>18</sup> Cfr. C12514 – *CSM Italia Gate / Trieste Marine Terminal*, decisa il 31 gennaio 2023.

## ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

### AS1881 - REGOLAMENTAZIONE RILASCIO LICENZE PER SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE A MEZZO POSTA DI ATTI GIUDIZIARI E VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA

Roma, 2 febbraio 2023

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta di parere formulata, in data 18 gennaio 2023, da codesta Autorità in merito al Documento di consultazione sulle proposte di modifica della Delibera n. 77/18/CONS (di seguito, “il Documento”), recante l’*“Approvazione del Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)”*, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella propria adunanza del 31 gennaio 2023, ha inteso svolgere, ai sensi dell’articolo 22 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, le seguenti considerazioni.

L’Autorità esprime, in primo luogo, il proprio apprezzamento in merito all’obiettivo sotteso alle proposte di modifica del Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta (di seguito, “il Regolamento”), oggetto del Documento, ispirate alla necessità di contribuire ad imprimere un’ulteriore spinta in senso proconcorrenziale al comparto delle notificazioni a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del Codice della strada, riducendo, ove possibile, gli oneri amministrativi ed economici cui sono assoggettate le imprese di settore, dato il peculiare contesto economico, normativo e sociale attuale.

Proprio in questa prospettiva, l’Autorità vede con favore la circostanza che le proposte di modifica in consultazione recepiscono gli orientamenti enucleati nelle *“Linee guida ANAC-AGCOM per l’affidamento degli appalti pubblici di servizi postali”* adottate nel 2022, in sostituzione della determinazione ANAC n. 3 del 9/12/2014, tesi a promuovere l’apertura del mercato dei servizi postali e delle notifiche a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del Codice della strada, offrendo, al contempo, indicazioni, anche, di natura operativa, alle Stazioni Appaltanti.

Entrando nel merito delle modifiche che codesta Autorità propone con riguardo al Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta, si svolgono le considerazioni che seguono.

Con specifico riferimento alla nuova definizione di “operatore capogruppo”, con contestuale individuazione della tipologia di contratti sottostanti l’organizzazione unitaria di cui si pone al

vertice<sup>1</sup> e con riferimento alla previsione che l'appartenenza dei vari soggetti all'organizzazione unitaria avvenga mediante clausole contrattuali di esclusiva, che non è stata modificata dal Documento<sup>2</sup>, si rappresenta quanto segue.

L'Autorità, pur comprendendo le sottostanti esigenze di garantire certezza in merito all'esito delle notificazioni a mezzo posta, auspica che codesta Autorità ampli il novero dei contratti ritenuti idonei alla costituzione dell'organizzazione unitaria, inserendo istituti/strumenti di cooperazione più flessibile, maggiormente idonei a garantire l'effettiva possibilità di accesso agli operatori alternativi ed elimini la previsione concernente le clausole contrattuali di esclusiva. Infatti, l'Autorità nel corso degli anni, ha in più occasioni suggerito, nell'ambito della propria attività di *advocacy*<sup>3</sup>, che, “*stante la frammentarietà del mercato postale, ove molte imprese operano attraverso forme di partnership commerciali flessibili come il franchising e fanno ricorso per parte della loro attività di recapito ai servizi di Poste Italiane*”, non vengano adottati modelli organizzativi che prevedano strutture rigide con rapporti di esclusività, in quanto potrebbero non favorire il pieno sviluppo delle dinamiche concorrenziali nel comparto delle notificazioni a mezzo posta.

Con riguardo alla previsione concernente la possibilità di partecipazione alle procedure di gara pubbliche nel comparto delle notificazioni a mezzo posta anche per i raggruppamenti temporanei di imprese (R.T.I.) di tipo verticale oltre che orizzontale, con il vincolo che tutti i soggetti facenti parte del raggruppamento siano dotati di licenza individuale speciale<sup>4</sup>, l'Autorità intende evidenziare quanto segue.

Nel R.T.I. di tipo verticale si inseriscono, nel processo di notifica, operatori che svolgono attività a monte (elaborazione, composizione dei documenti, stampa e imbustamento, *etc.*) o a valle (conservazione sostitutiva, archiviazione, rendicontazione degli esiti, *etc.*) rispetto a quella di notificazione a mezzo posta; da ciò consegue che il requisito del possesso di una licenza individuale speciale, richiesto a tutte le imprese facenti parte del R.T.I., appare sovrabbondante, tenuto conto che, per il tipo di attività che svolgono questi operatori, non è necessario tale titolo abilitativo. Pertanto, sarebbe auspicabile che venga modificata la previsione contenuta nel nuovo comma 6-*bis*, imponendo il possesso della licenza individuale speciale solo in capo alla/e impresa/e del raggruppamento che effettivamente svolge/svolgono l'attività di notificazione a mezzo posta.

---

<sup>1</sup> Nel Documento, si propone di inserire nel Regolamento alla lett. h), del comma 1, dell'art. 1, rubricato “*Definizioni*”, dopo l'espressione, “*organizzazione unitaria*” l'inciso “*mediante contratto di rete o di affiliazione*” e dopo l'espressione, “*di altri operatori postali*”, l'inciso “*dotati di licenza ai sensi del Regolamento generale*”.

<sup>2</sup> Si fa presente, infatti, che non è stata modificata la previsione contenuta nella lett. d), comma 4, dell'art. 5, rubricato “*Requisiti per il rilascio della licenza individuale speciale*”, del Regolamento.

<sup>3</sup> Cfr. parere dell'Autorità AS1453 - REGOLAMENTAZIONE RILASCIO LICENZE PER SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE DI ATTI GIUDIZIARI E VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA del 31 ottobre 2017, in Boll. n. 46/2017 e lettera inviata dall'Autorità in data 25 giugno 2020 all'AGCOM e all'ANAC nell'ambito del caso “S3001C - *Regolamentazione licenze servizio di notificazione atti giudiziari e violazioni C.d.S.*”.

<sup>4</sup> Nel Documento si propone di modificare il Regolamento inserendo all'art. 5, rubricato “*Requisiti per il rilascio della licenza individuale speciale*”, dopo il comma 6, il seguente comma 6-*bis*: “*Ai fini della partecipazione a gare pubbliche, l'organizzazione unitaria può essere assicurata, altresì, da raggruppamenti temporanei di imprese (orizzontali e verticali), purché tutti i soggetti facenti parte dei predetti raggruppamenti siano dotati di licenza individuale speciale. Ciò a condizione che nell'atto di costituzione del raggruppamento (o in appositi patti parasociali) sia espressamente attribuito all'impresa mandataria del raggruppamento un potere di indirizzo e di controllo nei confronti delle imprese che compongono il raggruppamento stesso relativamente alle modalità di svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto, con previsione delle relative responsabilità. In particolare, oltre alla responsabilità solidale di tutte le imprese associate per inadempimento delle prestazioni eseguite, opera, a carico della mandataria, anche la responsabilità per omesso esercizio dei poteri direttivi e di controllo*”.

Quanto all'estensione anche alle notificazioni a mezzo posta degli atti amministrativi impositivi dell'utilizzo dei punti di giacenza, di cui alla Misura n. 6 del provvedimento del 22 dicembre 2020, n. 28497, riguardante l'acquisizione di Nexive Group S.r.l. (di seguito, "Nexive") da parte di Poste Italiane S.p.A. (di seguito, "Poste Italiane")<sup>5</sup>, così come ampliata da codesta Autorità con l'art. 4 della Delibera n. 171/22/CONS<sup>6</sup>, si osserva che tale intervento di modifica del Regolamento risulta coerente con la *ratio* che ha ispirato questa misura e in linea di continuità con la stessa.

Pertanto, l'Autorità valuta favorevolmente la suddetta modifica, ribadendo comunque che la misura *de qua* debba sempre essere considerata pienamente alternativa ai c.d. passaggi multipli e al recapito per appuntamento, che insieme costituiscono le c.d. modalità alternative, idonee a raggiungere gli stessi obiettivi perseguibili mediante l'utilizzo dei punti di giacenza, ma con un onere per l'operatore postale meno gravoso.

Con specifico riferimento alla semplificazione e alla rimodulazione del sistema delle licenze<sup>7</sup>, nonché alla relativa estensione territoriale<sup>8</sup>, si osserva favorevolmente che l'intervento *de quo* risulta recepire l'attività di *advocacy* svolta dall'Autorità negli ultimi anni.

Più precisamente, l'Autorità è più volte intervenuta auspicando un sistema di licenze orientato ai principi di apertura effettiva del mercato e di semplificazione. In questa prospettiva, l'Autorità aveva inizialmente evidenziato, con il proprio parere AS1453<sup>9</sup>, come andasse attentamente ponderata la previsione di due distinte licenze individuali speciali: quella per gli atti giudiziari e le violazioni del Codice della strada (licenza di tipo "A") e quella per le sole violazioni del Codice della strada (licenza di tipo "B"), previsione apparentemente non necessaria.

Nel corso degli anni l'Autorità, a seguito di segnalazioni provenienti da operatori postali privati, concorrenti di Poste Italiane, con riferimento a specifiche gare di appalto, ha evidenziato che la licenza di tipo "A", più onerosa e meno accessibile per gli operatori interessati ad accedere al comparto, non dovesse essere richiesta dalle Stazioni Appaltanti per l'attività di notificazione a mezzo posta di atti che non costituivano degli atti giudiziari in senso stretto (*i.e.* atti afferenti a procedure di natura amministrativa, qualificabili in taluni casi quali atti amministrativi impositivi, che non provenivano da Autorità Giudiziarie civili, penali e amministrative), poiché per tali atti

---

<sup>5</sup> Concentrazione C12333-POSTE ITALIANE/NEXIVE GROUP.

<sup>6</sup> Nel Documento si propone di modificare il Regolamento inserendo alla lett. h), del comma 1, dell'art. 10, rubricato "Obblighi in materia di qualità del servizio", il seguente periodo: "ovvero richiedere l'accesso ai punti di giacenza del FSU di cui all'art. 4 della delibera n. 171/22/CONS dell'Autorità, limitatamente agli atti di cui all'art. 1, comma 1, lett. m).".

<sup>7</sup> Nel Documento si propone di modificare del Regolamento: i) l'art. 1, comma 1, rubricato "Definizioni", inserendo la lett. m): "notificazione degli atti amministrativi impositivi": l'attività di notificazione, a mezzo del servizio postale, degli atti amministrativi diversi da quelli di cui alle lettere k) e l)", ii) l'art. 2, rubricato "Oggetto", inserendo il seguente periodo "e degli atti amministrativi impositivi, qualora l'Amministrazione competente decida anche per tale ultima tipologia di atti di avvalersi del servizio di notificazione a mezzo posta" e iii) l'art. 3, comma 2, rubricato "Ambito di applicazione" sostituendolo nel seguente modo: "La licenza individuale speciale può avere ad oggetto: a) l'abilitazione a svolgere l'attività di notificazione degli atti di cui all'art. 1, comma 1, lettere k), l) e m) del presente regolamento; b) l'abilitazione a svolgere la sola attività di notificazione degli atti di cui all'art. 1, comma 1, lettere l) e m).".

<sup>8</sup> Si propone di eliminare il contenuto dell'attuale art. 3, comma 3, del Regolamento, rubricato "Ambito di applicazione" in base al quale "Le licenze individuali speciali di cui al comma 2 sono differenziate in licenze individuali speciali in ambito nazionale e in ambito regionale, in ragione dei limiti territoriali entro i quali il titolare è legittimato ad esercitare il servizio". In luogo della suddetta previsione, si propone di stabilire che "Il soggetto richiedente è tenuto ad indicare l'ambito territoriale nel quale intende esercitare il servizio".

<sup>9</sup> AS1453 - REGOLAMENTAZIONE RILASCIO LICENZE PER SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE DI ATTI GIUDIZIARI E VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA del 31 ottobre 2017.

poteva essere anche richiesto il possesso della licenza individuale speciale di tipo “B”, così da garantire al massimo grado possibile il *favor participationis*. Ciò in quanto il requisito del possesso della licenza individuale speciale di tipo “A” per l’Autorità doveva essere richiesto, in via esclusiva, solo per quegli atti che fossero espressamente qualificabili come atti giudiziari in senso stretto ovvero atti riconducibili/assimilabili ad atti giudiziari<sup>10</sup>.

Con la ridefinizione, quindi, dei due tipi di licenza in: *i*) licenza individuale speciale per gli atti giudiziari in senso stretto, per le violazioni del Codice della strada e per gli atti amministrativi impositivi e *ii*) licenza individuale speciale per le violazioni del Codice della strada e per gli atti amministrativi impositivi, codesta Autorità ha fatto proprie le suddette indicazioni dell’Autorità.

Inoltre, è anche apprezzabile la possibilità fornita alle imprese di indicare l’ambito territoriale nel quale intendono svolgere la propria attività nel comparto delle notificazioni a mezzo posta. Infatti, in tal modo, mentre attualmente è previsto un ambito nazionale o regionale per le licenze individuali speciali in argomento e queste ultime vengono, pertanto, distinte, oltre che in licenze di tipo “A” e “B”, anche in licenze di tipo “A1” e “B1” per gli ambiti nazionali e di tipo “A2” e “B2” per gli ambiti regionali, in futuro, con la modifica proposta da codesta Autorità, le distinzioni per ambiti territoriali così tipizzate non sussisteranno più.

Tuttavia, a tale riguardo appare necessario porre l’attenzione di codesta Autorità sulla previsione di un regime transitorio per le licenze individuali speciali sinora rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico (oggi Ministero delle Imprese e del Made in Italy), ai fini del rispetto dei principi di non discriminazione e di parità di trattamento nei confronti degli operatori postali che ne sono attualmente dotati; ciò in considerazione del fatto che tali licenze hanno validità sessennale e che per ottenerle gli operatori *de quibus* hanno sostenuto dei costi rilevanti<sup>11</sup>, che, in futuro, per gli stessi tipi di atti e ambiti territoriali, in virtù delle modifiche che verranno apportate al Regolamento, potranno essere inferiori.

Con riguardo all’abolizione della fideiussione prevista dall’art. 6 del Regolamento richiesta agli operatori postali che vogliono dotarsi della licenza individuale speciale per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del Codice della strada (licenza individuale speciale di tipo “A”)<sup>12</sup>, si rappresenta che tale proposta emendativa risulta in linea con quanto indicato dall’Autorità nel citato parere AS1453 circa il fatto che taluni requisiti andassero eliminati o quantomeno significativamente ridimensionati, in quanto potevano risultare sproporzionati rispetto alle esigenze pubbliche sottostanti. In particolare, nel parere si suggeriva

---

<sup>10</sup> Si vedano i seguenti pareri dell’Autorità: AS1825 – REGIONE LAZIO – BANDO DI GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI NOTIFICAZIONE DI ATTI GIUDIZIARI E DI SANZIONI AMMINISTRATIVE del 18 febbraio 2022, in Boll. n. 13/2022, AS1843 - COMUNE DI MONOPOLI (BA) - BANDO DI GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA IMBUSTAMENTO E SPEDIZIONE DEGLI ATTI EMESSI DAL COMUNE del 27 maggio 2022, in Boll. n. 22/2022 e AS1851 - COMUNE DI COSENZA - BANDO DI GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI NOTIFICAZIONE DI ATTI GIUDIZIARI E ATTI DELLA POLIZIA LOCALE dell’8 agosto 2022, in Boll. n. 32/2022.

<sup>11</sup> Ciò in termini di contributi istruttori che hanno versato al Dicastero, di dotazioni infrastrutturali di cui sono dovuti venire in possesso e di garanzie fideiussorie che hanno dovuto produrre.

<sup>12</sup> Nel Documento si propone di abrogare la seguente previsione di cui all’art. 6, comma 1, lett. a), del Regolamento, rubricato “Requisiti di affidabilità”: “la produzione di una fideiussione autonoma, irrevocabile e a prima richiesta, rilasciata da banche, società assicuratrici o intermediari finanziari che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione per un importo pari a €100.000,00 per la licenza nazionale e a € 20.000,00 per la licenza regionale, con il limite di € 100.000,00 ove sia chiesto il rilascio di più licenze a livello regionale”.

l'opportunità di rivedere i requisiti della fideiussione, del fatturato minimo e delle necessarie certificazioni, requisiti, peraltro, già tipicamente richiesti in sede di gara.

Pertanto, l'Autorità esprime apprezzamento anche con riferimento a questo profilo relativo all'abolizione delle garanzie fideiussorie. Tuttavia, valgono, al riguardo, le stesse considerazioni svolte con riferimento alla semplificazione e alla rimodulazione del sistema delle licenze circa la necessità di prevedere un regime transitorio per non creare discriminazioni nei confronti degli operatori postali che sino ad oggi si sono dotati di questi titoli abilitativi, producendo fideiussioni di rilevanti importi a favore dell'allora Ministero dello Sviluppo Economico, che, con le modifiche previste, in futuro non saranno più richieste.

Quanto alla riconsiderazione verso il basso degli attuali oneri in materia di numero di addetti, dal tenore letterale dell'intervento emendativo all'allegato 1 del Regolamento, parrebbe sufficiente che il numero di addetti richiesti per singola regione, dal secondo anno, venga raggiunto nella percentuale del 60%<sup>13</sup>.

Al riguardo, se, da un lato, si evidenzia che tale intervento risulta andare nella direzione auspicata dall'Autorità, dall'altro, esso non appare ancora del tutto risolutivo delle criticità concorrenziali già evidenziate in passato. Nel sopra citato parere AS1453, l'Autorità sottolineava come previsioni di tal guisa rischiano di trasformare tipici requisiti di partecipazione e/o di esecuzione del servizio in una regolazione *ex ante* generalizzata e parametrata sulla dimensione dell'intero mercato relativo ai servizi di notificazione a mezzo posta. In quell'occasione, veniva richiamata proprio la previsione di un numero minimo di addetti che l'operatore deve assumere in ragione dell'attività di notificazione a mezzo posta svolta e della regione interessata (o delle regioni interessate) insieme alle altre previsioni in merito all'inquadramento del personale nel solo rapporto di lavoro subordinato e all'applicazione del contratto collettivo nazionale. Obblighi di questo tipo rischiano di limitare l'autonomia organizzativa di ciascuna impresa e non appaiono coerenti con la possibilità di ricorrere a strumenti flessibili che consentono una maggiore efficienza produttiva.

In merito alla proposta di prevedere la postalizzazione tramite il FSU dell'eventuale quota residuale di notifiche da recapitare al di fuori del proprio ambito di copertura da parte dell'operatore aggiudicatario della gara, che dovrà agire esclusivamente in nome e per conto della Stazione Appaltante<sup>14</sup>, si osserva con favore che tale previsione in sede regolatoria costituisce una prima apertura sulla postalizzazione di questo comparto, da tempo auspicata dall'Autorità.

L'Autorità, nell'ambito della propria attività di *advocacy*, è intervenuta più volte per segnalare i possibili pregiudizi al processo di liberalizzazione dei servizi di notificazione a mezzo posta derivanti dal quadro di regole definito anche da codesta Autorità, con particolare riferimento al divieto di ripostalizzazione, che non favorirebbe la concorrenza e potrebbe risultare in contrasto con il principio del *favor participationis* che ispira la normativa euro-unitaria in materia di appalti pubblici.

---

<sup>13</sup> Nel Documento si propone di modificare la nota riportata nel Regolamento e indicata dal simbolo (\*\*), sostituendola con il seguente testo: "Entro il primo anno di attività dovrà essere raggiunto il 30% del limite indicato; a partire dal secondo anno il 60%. Gli eventuali arrotondamenti sono effettuati all'unità superiore".

<sup>14</sup> Nel Documento si propone di modificare il Regolamento inserendo, all'art. 10, rubricato "Obblighi in materia di qualità del servizio", dopo la lett. h), la seguente lett. i): "nel caso di aggiudicazione di gare pubbliche, il titolare della licenza individuale speciale, mediante conferimento di mandato speciale con rappresentanza da parte della Stazione Appaltante (SA), provvede alla ripostalizzazione tramite la rete del FSU - in nome e per conto della SA - dell'eventuale quota residuale di invii che ecceda l'ambito territoriale di copertura della propria rete (inclusi gli atti da notificare all'estero)".

Infatti, occorre evidenziare che Poste Italiane è l'unico operatore che offre servizi di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e violazioni del Codice della Strada in taluni CAP del territorio nazionale, in virtù della sua qualità di FSU e disponendo di una copertura diretta del 100% dei CAP italiani. Con il divieto di ripostalizzazione, laddove una Stazione Appaltante preveda negli atti di gara, dei coefficienti di copertura diretta territoriale minima troppo elevati e/o dei criteri di valorizzazione, in sede di offerta tecnica ed economica, di ulteriori gradi di copertura diretta territoriale disponibili, ovvero una parametrizzazione del punteggio tecnico ed economico al coefficiente di copertura diretta territoriale totale offerto, il FSU sarebbe l'unico soggetto a poter offrire i servizi di notificazione *de quibus*<sup>15</sup>.

Sempre a tale proposito, si richiamano poi il già citato parere AS1453 e la lettera inviata nel giugno 2020 a codesta Autorità e all'ANAC, ove l'Autorità ha rilevato come codesta Autorità, prevedendo nella Delibera n. 77/18/CONS - che ha esaminato la questione della ripostalizzazione degli atti giudiziari e delle violazioni del Codice della strada - un unico soggetto per lo svolgimento dell'attività di notificazione, ha determinato l'impossibilità di ripostalizzazione da parte di soggetti diversi. Pur condividendo la necessità di garantire certezza in merito all'esito della notifica, l'Autorità ha evidenziato la particolare criticità sollevata dalla previsione secondo la quale tutte le fasi dell'attività di notifica debbano essere svolte da un unico operatore, evidenziando che *“il presente obbligo introduce una rigidità nello svolgimento delle attività di notifica. La condivisibile esigenza di individuare con certezza un unico soggetto responsabile si ritiene, invece, possa essere perseguita attraverso la tracciatura degli invii, già prevista dal Documento, nonché altri strumenti che riconducano, in assetti produttivi che prevedono la partecipazione di più imprese, la responsabilità sostanziale del processo di notifica ad uno dei soggetti giuridici coinvolti”*<sup>16</sup>.

Con la modifica attualmente proposta al Regolamento da codesta Autorità, si recepisce un'apertura verso la possibilità per gli operatori privati di ricorrere alla ripostalizzazione, tramite il FSU, almeno per una parte degli invii, prima, invece, tassativamente esclusa nel caso delle notifiche di atti giudiziari e violazioni del Codice della strada. Tale apertura è stata mutuata dall'art. 12.6 delle Linee guida ANAC-AGCOM di aggiornamento della determinazione ANAC n. 3 del 9/12/2014. Quindi, con questa variazione dell'impianto regolamentare in tema di notifiche a mezzo posta appare ora possibile per la Stazione Appaltante disegnare una gara in cui si preveda che l'affidatario postalizzi parte degli invii tramite FSU, previa apposita convenzione tra Stazione Appaltante e recapitista, in modo che l'affidatario si trovi a gestire (seppure non direttamente) tutti i volumi relativi ad un dato appalto.

Tutto ciò considerato, l'Autorità apprezza la proposta in discussione, che costituisce un primo passo verso il riconoscimento della ripostalizzazione nel comparto delle notificazioni a mezzo posta, auspicando, tuttavia che, in un prossimo futuro, si possa addivenire ad una piena postalizzazione di questi invii, prevedendo, con riguardo ai medesimi, anche la possibilità del ricorso all'istituto del

---

<sup>15</sup> A tal riguardo, si vedano *ex multis* i seguenti pareri dell'Autorità ai sensi dell'art. 21-bis, ove l'Autorità ha espresso le considerazioni in questione: AS1735 – ACI INFORMATICA – BANDO DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO POSTA DI ATTI GIUDIZIARI del 26 febbraio 2021, in Boll. n. 17/2021 e AS1860 - COMUNE DI LECCE - BANDO DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE DI ATTI GIUDIZIARI E VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA del 22 luglio 2022, in Boll. n. 36/2022.

<sup>16</sup> Inoltre, l'Autorità ha evidenziato che l'individuazione di un *“medesimo operatore”* rinviava la soluzione del problema alle modalità di disegno della gara da parte delle Stazioni Appaltanti e non appariva dare gli esiti auspicati in un'ottica di piena liberalizzazione del mercato.

subappalto. Infatti, alla luce della giurisprudenza della Corte di giustizia UE, si deve ritenere che un divieto generale e astratto di ricorso al subappalto per talune categorie di affidamenti si ponga in contrasto con la disciplina europea in materia di contratti pubblici<sup>17</sup>.

In conclusione, l'Autorità, nell'apprezzare l'impianto complessivo del Documento e l'introduzione di requisiti e obblighi volti a coniugare la certezza e la sicurezza della procedura di notifica con una spinta in senso proconcorrenziale al comparto delle notificazioni a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del Codice della strada, auspica che il quadro regolamentare sia tempestivamente definito e implementato e che, in questo ambito, le osservazioni sopra svolte possano essere tenute in adeguata considerazione al fine di favorire il pieno sviluppo delle dinamiche concorrenziali in questi servizi postali di recente liberalizzazione.

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

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

<sup>17</sup> Cfr. art. 88 della Direttiva 2014/25/UE (e art. 71 Direttiva 2014/24/UE), nonché la sentenza resa della Corte di giustizia nella causa C-63/18, Vitali nella quale la Corte ha concluso, con riferimento alla disciplina italiana, che “*la direttiva 2014/24 deve essere interpretata nel senso che osta a una normativa nazionale, come quella di cui trattasi nel procedimento principale, che limita al 30% la parte dell'appalto che l'offerente è autorizzato a subappaltare a terzi.*” (cfr. altresì causa C-402/18, Tedeschi e causa C-406/14, Wrocław– Miasto na prawach powiatu/Minister Infrastruktury i Rozwoju).

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS12181 - COMUNE DI VENAFRO-PRESCRIZIONE BIENNALE SETTORE IDRICO

*Provvedimento n. 30477*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 gennaio 2023;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la comunicazione del 22 luglio 2022 con la quale è stato comunicato al Comune di Venafro l’avvio del procedimento istruttorio PS12181 per possibile violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 15 novembre 2022 con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di consentire al Comune di Venafro il pieno esercizio del diritto di difesa;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LA PARTE

1. Il Comune di Venafro (di seguito, anche “Il Comune” o “Venafro”), in qualità di Professionista, ai sensi dell’art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo. L’Ente è preposto alla gestione del servizio idrico integrato (di seguito, anche “SII”) del relativo ambito comunale.

### II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne la pratica commerciale, posta in essere dal Comune di Venafro, articolata in alcune condotte elusive degli obblighi fissati dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria in capo agli operatori del settore dei servizi idrici a partire dal 1° gennaio 2020. Tali obblighi riguardano sia l’informativa destinata all’utenza in tema di *prescrizione biennale o breve* di cui alla legge n. 205/2017 (di seguito anche “PB”) – maturata su crediti riferiti a consumi pregressi e anteriori ai due anni dalla data di emissione della relativa bolletta di conguaglio/ricalcolo – sia la trattazione, segnatamente il rigetto, di istanze e reclami degli utenti intesi ad eccepire la PB.

3. Nello specifico, nel 2020 e nel 2021, il citato Comune:

a) ha emesso documenti contabili recanti addebiti per consumi idrici pregressi, risalenti anche ad oltre due anni addietro, ivi omettendo qualsiasi informazione/evidenza agli utenti, in merito alla

presenza di crediti prescrivibili nonché riguardo alla possibilità di eccepirne la PB mediante un modulo predisposto *ad hoc*. Il Professionista non ha, altresì, adottato modalità comunicative alternative al fine di informare, in generale, i consumatori in merito alla vigente disciplina della PB sui crediti idrici e sulle prerogative spettanti agli utenti;

b) ha rigettato indistintamente le istanze e i reclami avanzati dagli utenti al fine di eccepire la PB sui crediti prescrivibili presenti nei suddetti documenti, escludendo in ogni caso la diretta applicabilità della disciplina di cui alla legge n. 205/2017 e ss.mm. in base a motivazioni lacunose o comunque non in linea con la disciplina legislativa e regolatoria dell'istituto.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### *i) Attività pre-istruttoria*

4. Il Comune di Venafro è stato destinatario, in data 28 aprile 2022, di un intervento di *moral suasion* effettuato dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 4, comma 5, del Regolamento, consistente nell'invito a rimuovere i possibili profili di non correttezza rilevati nella condotta del Comune stesso. Tale invito è rimasto senza esito.

#### *ii) L'iter del procedimento*

5. Sulla base delle segnalazioni pervenute in Autorità<sup>1</sup> e di alcune informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, nonché a seguito del mancato riscontro dell'invito formulato dall'Autorità, il 22 luglio 2022 è stato comunicato al Comune di Venafro l'avvio del procedimento istruttorio PS12181 per possibile violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, con riferimento al mancato adeguamento agli obblighi informativi previsti dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria sulla PB nonché in merito al rigetto opposto alle eccezioni prescrizionali sollevate dagli utenti raggiunti da fatture, emesse dopo il 1° gennaio 2020, riguardanti i crediti prescrivibili ivi presenti in quanto afferenti a consumi pregressi, risalenti a oltre un biennio addietro.

6. In tale sede, veniva ipotizzata la condotta omissiva del Comune di Venafro consistente nell'elusione degli obblighi informativi verso i consumatori previsti da specifiche prescrizioni legislative e regolatorie; l'aggressività del comportamento del Professionista inteso al rigetto indiscriminato delle istanze di riconoscimento della PB, in base a motivazioni opache/inconferenti/contrastanti con la vigente disciplina della PB; nonché la violazione della diligenza professionale attesa dagli operatori del settore anche in ragione della natura di referente unico e diretto, nel territorio considerato, per gli utenti destinatari della fornitura di servizi idrici.

7. Nella medesima comunicazione di avvio del 22 luglio 2022, sono state richieste informazioni e documenti sulle condotte attenzionate.

8. Il Professionista è stato sentito in audizione in data 18 ottobre 2022.

9. Nel corso della fase istruttoria il Professionista ha presentato diverse istanze di proroga per la presentazione delle informazioni e per la presentazione di impegni<sup>2</sup>. Le suddette istanze sono state accolte ma non hanno avuto alcun seguito. Il Professionista non ha svolto osservazioni difensive.

---

<sup>1</sup> Cfr. segnalazione prot. n. 80504 del 21 ottobre 2021 e informazioni inviate dal Comune di Venafro prot. n. 93408 del 16 dicembre 2021.

<sup>2</sup> Cfr. nota prot. n. 63507 del 12 agosto 2022 e prot. n. 83483 del 31 ottobre 2022.

10. In data 5 dicembre 2022, è stato comunicato alle Parti il termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

11. In data 23 gennaio 2023 è pervenuta dal Comune una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

12. L'Autorità, in data 31 gennaio 2023, ha deliberato il rigetto dei suddetti impegni in quanto pervenuti tardivamente, ben oltre il termine di proroga concesso alla parte e a ridosso del termine di scadenza del procedimento.

### **iii) La disciplina della prescrizione biennale nel settore idrico**

13. La Legge n. 205 del 27 dicembre 2017 (c.d. *Legge di Bilancio 2018*), all'articolo 1, commi 4 e ss., ha introdotto un nuovo regime prescrizionale biennale per i crediti vantati dagli operatori nei settori delle *utilities*, ivi compreso quello dei servizi idrici: in particolare, è stato previsto il diritto dei consumatori-utenti, sia domestici che professionisti e microimprese, di eccepire la prescrizione degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni addietro, indicati nelle fatture emesse a partire dal 1° gennaio 2020, laddove il ritardo nella fatturazione non fosse dovuto ad *“accertata responsabilità dell'utente”*<sup>3</sup>.

14. Il medesimo articolo 1 ha attribuito al Regolatore di settore - ARERA- il compito, tra l'altro, di definire sia *“le misure in materia di tempistiche di fatturazione tra gli operatori della filiera necessarie all'attuazione di quanto previsto al primo e al secondo periodo”* (comma 4), sia *“le misure a tutela dei consumatori determinando le forme attraverso le quali i distributori garantiscono l'accertamento e l'acquisizione dei dati dei consumi effettivi”*<sup>4</sup>.

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

16. Sempre nell'Allegato B alla Delibera n. 547/19, ARERA ha espressamente previsto (all'articolo 2.3)<sup>5</sup>, che la PB *“decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento*

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

<sup>4</sup> Inoltre, il successivo comma 7 dell'articolo 1 ha stabilito che l'ARERA *“può definire, con propria deliberazione, misure atte a incentivare l'autolettura senza oneri a carico dell'utente”*.

<sup>5</sup> *“Il gestore è tenuto ad informare l'utente finale, utilizzando uno o più canali di comunicazione idonei a garantire completezza e trasparenza, della possibilità di eccepire la prescrizione, mediante il seguente avviso testuale: “La fattura [specificare numero fattura] contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che potrebbero non essere pagati qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione di tali importi non sia a Lei attribuibile, in applicazione della Legge di*

*di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente*”, ossia una volta trascorsi 45 giorni dalla scadenza dell’ultimo giorno del periodo di riferimento.

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

**18.** In esito a tale novella legislativa, ARERA adottava una nuova Delibera (del 26 maggio 2020, n. 186/2020/R/idr) che, al fine di adeguare la regolazione precedente alla legge di Bilancio 2020, ha provveduto, tra altro<sup>6</sup>, a modificare ed aggiornare gli obblighi informativi verso l’utenza in tema di PB, già posti in capo ai Gestori dalla suddetta Delibera n. 547/19, prevedendo l’inserimento di coerente comunicazione in fattura in merito agli importi correlati a consumi risalenti a più di due anni prima<sup>7</sup>.

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

**20.** Da ultimo, in ottemperanza ad alcune pronunce del Giudice Amministrativo<sup>8</sup>, ARERA ha emanato la Delibera del 21 dicembre 2021, n. 610/2021/R/IDR, con cui ha provveduto: *a)* ad aggiornare la propria regolazione confermando, nelle linee generali, il contenuto precettivo della deliberazione n. 186/2020/R/IDR, ridefinendo gli obblighi informativi per effetto della generalizzazione legislativa del termine di prescrizione biennale; *b)* a garantire all’utente finale un’adeguata informazione nei casi in cui il gestore ritenga di poter fatturare importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, affermando, in tali casi, la sussistenza di una causa ostativa alla maturazione della prescrizione ai sensi della normativa primaria di riferimento.

---

*bilancio 2018 (Legge 205/17). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di non pagare tali importi ai recapiti di seguito riportati [specificare i recapiti]” (Delibera 547/2019 IDR - all. B, art. 3.2).*

<sup>6</sup> Con la Delibera 86/2020, ARERA ha apportato modifiche anche all’Allegato A alla Delibera 311/2019/Idr (REMSI), di disciplina della “costituzione in mora”, fissando aggiornati obblighi per i Gestori, sempre in coerenza con la novella apportata dalla *Legge di Bilancio 2020*. Nello specifico, in sostituzione del comma 2.bis dell’art. 4 dell’Allegato A alla Delibera 311/2019/Idr, è stato stabilito che “*qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l’utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione di cui al successivo comma 4.5 il seguente avviso testuale: “Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]”.*

<sup>7</sup> La delibera ARERA n. 186/2020/R/IDR ha imposto ai gestori del servizio idrico l’inserimento, all’interno delle fatture contenenti importi prescrivibili ai sensi della nuova disciplina, la seguente dicitura: “*La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/2019). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato allegato alla fattura [indicare numero fattura] ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”.*

<sup>8</sup> Tar Lombardia, I sez, sentt. nn. 1442, 1443 e 1448 in pari data 14 giugno 2021.

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

**22.** Sempre con Delibera n. 610/2021, l'ARERA ha inoltre proceduto a riallineare le disposizioni in materia di reclami, procedure di messa in mora e contenuti minimi dei documenti di fatturazione di cui alla precedente regolazione<sup>9</sup>.

***iv) Le evidenze acquisite***

**23.** Il Comune di Venafro svolge per il territorio ricadente nell'ambito del territorio comunale la gestione diretta delle reti idriche interne.

**24.** Il Comune di Venafro ha ammesso di non aver dato all'utenza/clientela alcuna informativa in ordine all'entrata in vigore della prescrizione biennale nel settore del servizio idrico.<sup>10</sup>

**25.** Il Comune poi ha comunicato di aver emesso nel mese di dicembre 2020, per i ruoli 2017 – 2018, n. 5231 fatture relative all'anno 2017. Nel 2020 ha ricevuto n. 249 istanze di prescrizione e nel 2021 n. 195 istanze di prescrizione. Al riguardo, l'Ente ha comunicato di non aver risposto alle istanze di prescrizione pervenute e, nei diversi casi in cui il consumatore si è rivolto al Giudice di Pace, l'Ente si è costituito in giudizio.

**26.** L'amministrazione comunale ha dichiarato, altresì, che le morosità vengono gestite dall'Ente attraverso i solleciti di pagamento, in caso di ulteriore inadempimento, vengono elaborati ruoli coattivi affidati a società di riscossione.

***v) Le argomentazioni della Parte***

**27.** Il Comune di Venafro<sup>11</sup> ritiene che la normativa con cui è stata introdotta la prescrizione biennale nel settore idrico sarebbe stata applicabile ai consumi idrici effettuati successivamente al 1° gennaio 2020 e non, invece, alle bollette aventi scadenza successiva a tale data. Conseguentemente, per tutti i consumi registrati anteriormente a tale data, ma contenuti in bollette aventi scadenza successiva al 1° gennaio 2020, l'ente locale ha continuato ad applicare il precedente regime prescrizionale di 5 anni.

**28.** In data 23 gennaio 2023 il Comune ha comunicato di impegnarsi a:

1) procedere all'accoglimento delle istanze di prescrizione già pervenute;

---

<sup>9</sup> In riferimento, rispettivamente, all'Allegato A alla delibera n. 655/2015/R/IDR (RQSII), all'Allegato A alla delibera n. 311/2019/R/IDR (REMSI) nonché all'Allegato A alla delibera 586/2012/R/IDR.

<sup>10</sup> Cfr. risposta del 16 dicembre 2021 prot. 93408 e Nota prot. 53485 dell'8 luglio 2022 ove il Comune comunica la non intenzione di dare seguito all'invito formulato dall'Autorità in ordine all'informativa da rendere ai consumatori.

<sup>11</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni del 16 dicembre 2021 prot. n. 93408

2) inviare, entro il 31 marzo 2023, idonea informativa ai consumatori che hanno ricevuto le fatture sulla vigenza del regime di prescrizione biennale e la possibilità di eccepire la prescrizione, nonché restituire le somme eventualmente già pagate;

3) pubblicare, entro la data del 31 gennaio 2023, idonea informativa, sul sito Internet del Comune di Venafro, relativamente alla prescrizione biennale delle bollette dell'utenza.

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

**29.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore dei servizi idrici, il 28 dicembre 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lett. a), del D. Lgs. n. 21/2014.

**30.** L'Autorità di regolazione, con parere pervenuto il 27 gennaio 2023, dopo aver svolto alcune considerazioni preliminari in merito alle finalità del parere stesso, ha ritenuto quanto segue:

**31.** Quanto alla condotta *sub a*) (“mancato adeguamento agli obblighi informativi verso l'utenza, di cui alla disciplina della PB”) viene evidenziato che il Professionista risulta aver disatteso gli obblighi informativi prescritti in tema di PB, non avendo *“fornito alcuna informativa agli utenti finali circa la presenza nelle fatture emesse di importi suscettibili di essere dichiarati prescritti, e non avrebbe consentito ai medesimi utenti di eccepire la prescrizione degli importi ivi rappresentati mediante, ad esempio, l'invio di apposito modulo di richiesta ad integrazione della fattura”*. Al fine di garantire un'informazione trasparente e completa a vantaggio dell'utente finale, a decorrere dalla data del 1° gennaio 2020, il Comune era, infatti, tenuto a integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente un avviso informativo testuale *standard* e una sezione recante un *format* che l'utente finale poteva utilizzare al fine di eccepire la prescrizione.

**32.** ARERA rileva, inoltre che, sempre a decorrere dalla data del 1° gennaio 2020, il medesimo Comune era, altresì, tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, differenziandoli dagli altri importi, comunicando eventualmente all'utente finale la sussistenza di una causa di sospensione della prescrizione nel caso in cui avesse ritenuto di poter fatturare oltre il biennio. In quest'ottica, nel caso in cui avesse ritenuto di non poter considerare prescritti gli importi fatturati, avrebbe dovuto comunque comunicare al medesimo utente i motivi puntuali della (presunta) mancata maturazione della prescrizione, in applicazione della disciplina primaria e generale di riferimento, nonché la possibilità di inviare un reclamo scritto relativo alla fatturazione dei medesimi importi.

**33.** In merito alla condotta *sub b*) (“rigetto delle istanze degli utenti finali intese al riconoscimento della PB”) ARERA rileva che il Professionista avrebbe respinto le istanze dei propri utenti in base a motivazioni opache e inconferenti nonché in contrasto con la vigente disciplina legislativa e regolatoria dell'istituto. Infatti, sulla base dell'interpretazione della normativa data dal Comune, per quanto attiene in particolare alla decorrenza dell'istituto, la prescrizione biennale troverebbe applicazione *“ai consumi idrici effettuati successivamente al 1° gennaio 2020 e non, invece, alle bollette aventi scadenza successiva a tale data”*; per gli importi riferiti ai consumi registrati in data precedente, ancorché contabilizzati in fatture aventi scadenza successiva al 1° gennaio 2020, il

Comune avrebbe applicato (e continuerebbe ad applicare) il precedente regime prescrizione di cinque anni.

**34.** Secondo l’Autorità di regolazione, in realtà, in tali casi, il gestore è comunque tenuto a fornire all’utente una risposta motivata che rappresenti eventuali carenze motivazionali a fronte degli adempimenti previsti dalla regolazione, al fine di consentire all’utente finale la tutela dei propri diritti (anche eventualmente in sede di risoluzione extragiudiziale per l’eventuale composizione della controversia). Al riguardo, e con specifico riferimento alla condotta di cui *sub b)*, ARERA ritiene utile segnalare che gli adempimenti posti in capo al Professionista dalla regolazione in materia di prescrizione biennale potrebbero risultare disattesi in tutti i casi in cui a fronte di un reclamo dell’utente finale, il Comune non abbia provveduto a fornire riscontro ovvero si sia limitato a rispondere al medesimo utente, trasmettendo informazioni generiche e non circostanziate. Infatti, ARERA sottolinea che, nel caso di specie, assumono rilievo talune previsioni regolatorie in materia di qualità contrattuale, segnatamente per quanto attiene il contenuto minimo della risposta al reclamo scritto<sup>12</sup>.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**35.** La pratica commerciale oggetto di valutazione consiste nell’inosservanza da parte del Comune di Venafro degli obblighi informativi previsti dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria sulla prescrizione biennale nel settore idrico, nonché nell’inadeguata trattazione - *rectius*, nel rigetto - di reclami/istanze di riconoscimento della prescrizione breve, relativamente ai crediti relativi a consumi fatturati successivamente al 1° gennaio 2020 e risalenti a oltre due anni dalla data di emissione della relativa bolletta.

**36.** Preliminarmente, in merito alla natura del Professionista, si osserva – con il conforto di costante orientamento giurisprudenziale - che per assumere la qualità di “Professionista” ai sensi dell’articolo 18 del Codice del Consumo, non solo è irrilevante l’eventuale natura pubblica dell’autore della pratica commerciale ma è, altresì, sufficiente che questi abbia un’oggettiva cointeressenza, diretta ed immediata, alla realizzazione della pratica medesima<sup>13</sup>, traendovi un individuato e mirato vantaggio economico o commerciale<sup>14</sup>.

**37.** Diversamente opinando, com’è evidente, verrebbe a crearsi un oggettivo vuoto di tutela per gli utenti dei gestori idrici aventi natura pubblica e una ingiustificata discriminazione di trattamento tra gli utenti del servizio idrico gestito da soggetti privati, rispetto agli utenti che usufruiscono di un servizio idrico gestito da soggetti pubblici, consentendo a questi ultimi comportamenti idonei a ledere – quando non ad inibire in radice - l’esercizio di prerogative e diritti contrattuali previsti dalla legislazione primaria in capo ai destinatari dei servizi idrici.

**38.** Venendo al merito dei comportamenti descritti *supra*, *sub* parte II, essi integrano una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli articoli 20, 22, 24 e 25 del *Codice del Consumo*, in quanto contrari alla diligenza professionale e idonei a indurre in errore il consumatore medio, con riguardo all’esistenza e alla possibilità di esercizio tempestivo di prerogative attribuite dalla vigente disciplina

---

<sup>12</sup> Art. 50 del RQSII (Deliberazione 23 dicembre 2015, n. 655/2015/R/idr recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”)

<sup>13</sup> *Ex plurimis*, Cons. Stato, VI, 22 luglio 2014, n. 3897.

<sup>14</sup> Tar Lazio, 6 settembre 2017, n. 9606, PS2004 – Uniacque - Contestazione fatture.

legislativa e regolatoria in tema di PB, nonché ad inibirne l'effettivo esercizio mediante il rigetto delle istanze/reclami presentati. In particolare, la pratica consiste in due condotte: *sub a*) violazione degli articoli 20 e 22 del Codice del Consumo, con riferimento al mancato adeguamento agli obblighi informativi previsti dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria sulla PB; *sub b*) violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo in merito al rigetto opposto alle eccezioni prescrizionali sollevate dagli utenti raggiunti da fatture, emesse dopo il 1° gennaio 2020, in merito ai crediti prescrivibili ivi presenti, in quanto afferenti a consumi pregressi, risalenti a oltre un biennio addietro.

**39.** Al fine di valutare la condotta del Professionista si ritiene utile ricordare che il legislatore, con l'introduzione della *Legge di Bilancio 2018*, così come modificata dalla *Legge di Bilancio 2020*, ha inteso arginare e limitare il fenomeno c.d. delle "maxi bollette" dovute alla tardiva emissione delle fatture di conguaglio di consumi idrici, da parte dei gestori del Servizio. Infatti, era emerso con evidenza come, a causa del pregresso regime commerciale delle forniture idriche – caratterizzato da frequente fatturazione tardiva e/o rettifica dei consumi accompagnata dall'addebito di importi significativi – i consumatori restassero gravemente penalizzati, oltre che dagli importi delle bollette, anche nella possibilità di controllare i propri consumi e pianificare la spesa correlata.

**40.** Al riguardo, va rilevato che la norma che ha ridotto il termine di prescrizione nell'ambito delle forniture di servizi energetici, elettrici e idrici è entrata in vigore il 1° gennaio 2018. Da tale data, pertanto, i gestori idrici hanno acquisito conoscenza del nuovo termine di prescrizione, applicato ai consumi idrici, e avrebbero dovuto adottare comportamenti volti a recuperare i crediti pregressi pendenti, al fine poi di applicare correttamente detto termine al 1° gennaio 2020. Il legislatore nazionale, infatti, come noto, ha scaglionato l'applicazione di detta norma in date successive, proprio tenendo conto delle specificità di ogni singolo settore merceologico interessato e della necessità di un maggior tempo per il recupero dei crediti pregressi pendenti. Nel settore idrico, il legislatore ha riconosciuto ai gestori idrici ben due anni di tempo per adeguarsi alla suddetta normativa.

**41.** Il legislatore, peraltro, non ha inteso modificare i principi civilistici in materia, ma ha voluto limitare un fenomeno patologico di ritardo nella fatturazione riducendo il periodo del termine prescrizionale e, per venire incontro alle esigenze dei gestori idrici, ha riconosciuto un arco temporale sufficientemente lungo tra l'entrata in vigore della norma e la sua concreta applicazione proprio per i servizi idrici. Al riguardo, recenti sentenze del Tar Lombardia<sup>15</sup>, confermano che "La prescrizione biennale di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente, ossia una volta trascorsi 45 giorni solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura". Pertanto, pur facendo salve le norme civilistiche e la prassi giurisprudenziale in materia di prescrizione, non sorgono dubbi circa l'applicabilità della prescrizione biennale a tutte le bollette aventi scadenza successiva al 1° gennaio 2020, anche se contenenti importi riferiti a periodi di consumo ultra biennali, atteso che si trattava di bollette che avrebbero dovute essere emesse molto tempo prima in quanto relative a consumi antecedenti i due anni rispetto all'effettiva emissione della bolletta.

**42.** La circostanza che il ridotto termine prescrizionale si applichi anche ai consumi antecedenti al 1° gennaio 2020 non determina un'applicazione retroattiva della suddetta norma, in quanto la norma individua il momento di applicazione del nuovo termine non alla data di effettuazione dei consumi

---

<sup>15</sup> Tar Lombardia, I sez, sentt. nn. 1442, 1443 e 1448, in pari data 14 giugno 2021.

idrici, ma all'atto di fatturazione degli stessi, ovvero alle bollette aventi scadenza successiva al 1° gennaio 2020, seppure emesse prima di tale data.

**43.** La disposizione normativa che ha introdotto il termine di prescrizione biennale, pertanto, non volendo modificare le regole e i principi dell'ordinamento in tema di prescrizione e di pagamento del debito, ha voluto però richiamare i gestori ad un corretto e tempestivo comportamento nella fatturazione dei pagamenti richiesti ai consumatori.

**44.** Nel merito della fattispecie in esame, la condotta del Professionista, consistente nell'elusione dei doveri di trasparenza e completezza informativa in tema di PB, che sono ad oggi comunque imposti ai Gestori SII da cogenti disposizioni legislative<sup>16</sup> e regolatorie<sup>17</sup> in presenza di crediti fatturati successivamente al 1° gennaio 2020 e relativi a consumi risalenti ad oltre un biennio addietro, risulta in violazione dell'articolo 22 del Codice del Consumo (condotta *sub a*).

**45.** Al riguardo si osserva, alla luce di quanto emerso dalle risultanze del procedimento, che gli adempimenti informativi posti in capo al Professionista dalla regolazione in materia di prescrizione biennale sono stati ampiamente disattesi. Ciò in quanto, dal 2020 e fino ad oggi, il Comune di Venafro non ha provveduto:

- ad inserire in fattura le informazioni necessarie a rendere edotto l'utente dell'esistenza della vigente disciplina sulla PB e della possibilità di eccepirla in merito a crediti afferenti a consumi pregressi, ultra biennali anche mediante appositi moduli predisposti *ad hoc*;

- ad evidenziare, né in fattura né con documento separato, l'ammontare degli importi pretesi afferenti a consumi risalenti a più di due anni addietro, per i quali l'utente potrebbe eccepire la prescrizione breve;

- a pubblicare sul sito *internet* aziendale un'informativa adeguata e completa circa l'entrata in vigore del nuovo istituto e delle modalità per eccepire, in presenza dei presupposti *ex lege*, la prescrizione breve dei consumi tardivamente fatturati dal Gestore.

**46.** Onde consentire l'esercizio di prerogative e diritti inerenti alla PB, il Professionista, infatti, era tenuto, a far data dal 1° gennaio 2020, a garantire un'informazione trasparente e completa integrando la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente un avviso informativo testuale *standard* e una sezione recante un *format* che l'utente finale poteva utilizzare al fine di eccepire la prescrizione. Sempre a decorrere dalla data del 1° gennaio 2020, il medesimo gestore era, altresì, tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, differenziandoli dagli altri importi, così come è tenuto ad informare l'utente finale, utilizzando uno o più canali di comunicazione idonei a garantire completezza e trasparenza, della possibilità di eccepire la prescrizione. Risulta, dalle evidenze agli atti, in particolare dalla stessa risposta alla richiesta di informazioni fornita dal Comune (risposta del 16 dicembre 2021 acquisita agli atti), l'assenza di qualunque informativa – in fattura, in documenti separati e sul sito *internet* aziendale – sui profili connessi alla prescrizione biennale sopra specificati.

**47.** L'assenza di adeguata, completa e tempestiva informativa sulla PB – sia in generale sull'introduzione del nuovo istituto sia, soprattutto, in merito ai crediti prescrivibili eventualmente presenti in fattura – ha indubbiamente indotto in errore i consumatori in ordine ai diritti e alle

<sup>16</sup> Cfr. la richiamata *Legge di Bilancio 2018* e la novella introdotta dalla *Legge di Bilancio 2020*.

<sup>17</sup> A partire dalla Delibera ARERA n. 547/2019 e fino alla recente Delibera n. 610/2021.

prerogative contrattuali spettanti all'utente in base a cogenti prescrizioni normative di rango primario, con l'effetto, altresì, di trattenere in capo al Professionista crediti derivanti da consumi non tempestivamente rilevati e contabilizzati e di far ricadere unicamente sui consumatori le conseguenze di inerzie/disservizi ad essi non imputabili.

**48.** Alla luce delle evidenze acquisite risulta quindi che la condotta *sub a)*, risulta in contrasto con gli articoli 20 e 22 del Codice del Consumo.

49. Quanto alla condotta *sub b)*, inerente alla trattazione delle istanze/reclami dell'utenza in tema di PB si ritiene che, stante la vigenza della disciplina primaria e della regolazione di ARERA, il rigetto costantemente opposto dal Professionista all'eccezione di prescrizione breve per detti consumi appare sorretto da motivazioni insufficienti, opache e inconferenti, ostacolando pertanto l'esercizio da parte dei consumatori dei propri diritti, con pregiudizio del loro comportamento economico.

50. Va poi considerato che il Professionista, per come emerso dalla stessa dichiarazione del Comune di Venafro del 16 dicembre 2021, non ha comunque provveduto alla trattazione mirata delle istanze di riconoscimento della prescrizione breve e dei reclami avanzati dall'utenza su tale tema, all'esito delle fatture/solleciti inviati nel 2020 e nel 2021 opponendo un rigetto generalizzato.

51. Pertanto, la condotta *sub b)*, risulta in contrasto con gli articoli 20, 24 e 25 del *Codice del Consumo*, in quanto – in contrasto con il requisito delle diligenza professionale – ha compresso e ostacolato i diritti dei consumatori, rigettandone - senza motivazioni sufficienti e chiare - le istanze e i reclami intesi al riconoscimento dell'eccezione prescrizione biennale con riferimento a crediti afferenti a consumi pregressi, risalenti a oltre due anni prima dell'emissione della fattura, sulla base di un'interpretazione del nuovo istituto non in linea con il dettato legislativo e con la disciplina regolatoria di attuazione.

**52.** In conclusione, sulla base delle precedenti considerazioni, il Comune di Venafro risulta non aver fornito una tempestiva e completa informativa ai consumatori sull'entrata in vigore e vigenza della disciplina sulla PB nel settore idrico, informativa, resa ai singoli e sul sito *internet* dell'Ente, che ancora ad oggi non risulta adeguata; inoltre, il rigetto dell'eccezione di *prescrizione biennale* sulla base di un'interpretazione non corretta della relativa disciplina, configura un comportamento connotato da evidenti elementi di aggressività, tale da condizionare indebitamente i consumatori, indotti a corrispondere somme non dovute sebbene regolarmente contestate mediante istanze di riconoscimento o di reclami.

**53.** Il quadro comportamentale complessivamente esposto si pone quindi in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**54.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**55.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**56.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame, dei seguenti elementi: *i)* il ruolo del Professionista in quanto gestore in monopolio di una risorsa essenziale come quella idrica; *ii)* l'ampiezza del fenomeno che ha riguardato tutte le utenze dell'intero territorio gestito. Inoltre, si tiene conto delle iniziative assunte dal Professionista a vantaggio dei consumatori aventi l'effetto di garantire una piena trasparenza informativa in materia di prescrizione biennale, assicurando altresì la reintegrazione delle somme eventualmente già pagate.

**57.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal Professionista a far data dal mese di gennaio 2020, ed è cessata con le iniziative assunte dal Comune a partire dal 23 gennaio 2023.

**58.** In ragione della natura pubblica di ente territoriale si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 10.000,00 € (diecimila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'omissione di una tempestiva e completa informativa ai consumatori e l'ingiustificato rigetto delle istanze di prescrizione biennale dei consumi idrici, alla luce della disciplina legislativa applicabile, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'attività del Professionista;

#### DELIBERA

*a)* che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dal Comune di Venafro costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o la reiterazione;

*b)* di irrogare al Comune di Venafro una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000,00 € (diecimila euro);

*c)* che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto *a)*.

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

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

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario

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

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**PS12343 - ARVAL/RITARDO CONSEGNA NOLEGGIO A LUNGO TERMINE**

*Provvedimento n. 30478*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 gennaio 2023;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la comunicazione del 13 settembre 2022, con la quale è stato comunicato alla società Arval Service Lease Italia S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PS12343 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25, 49, comma 1, lettere *h*) e *v*), 56 e 61 del Codice del consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 13 settembre 2022 con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo presso la sede della società Arval Service Lease Italia S.p.A.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 31 ottobre 2022, così come successivamente integrata in data 29 novembre 2022, con la quale la società Arval Service Lease Italia S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

**1. Arval Service Lease Italia S.p.A.** (di seguito, anche Arval), in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo (qui di seguito anche "*il Professionista*"), è una società attiva nel settore del noleggio autoveicoli a medio e lungo termine a privati e professionisti, nonché nell'erogazione dei servizi accessori connessi.

**2. A.E.C.I. Aps, Codacons Emilia Romagna e Codici – Centro Diritti per il Cittadino** in qualità di associazioni dei consumatori segnalanti.

**3.** Un singolo consumatore in qualità di segnalante.

**II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

**4.** In sede di avvio del procedimento sono state contestate al Professionista le seguenti pratiche:

- (i) i notevoli ritardi nella consegna dei veicoli noleggiati, ancorché gli stessi fossero indicati sul sito *internet* come in pronta consegna, ovvero rispetto ai quali veniva prospettata la consegna in tempi celeri, e nonostante la società avesse già addebitato ai propri clienti i costi relativi alla stipula del contratto (anticipi del canone e depositi precauzionali);

- (ii) l'applicazione a carico dei consumatori di penali e costi particolarmente elevati in caso di risoluzione del contratto a seguito dei ritardi nella consegna dei veicoli;
- (iii) il ritardato/omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a seguito dell'annullamento o della risoluzione del contratto e/o del recesso, nonché la mancata o inadeguata prestazione dei servizi di assistenza *post-vendita*, in ordine ai problemi relativi alle consegne e alle istanze di rimborso;
- (iii) l'omissione nel fornire ai clienti sul proprio sito *internet* del modulo tipo necessario a esercitare il diritto di recesso e delle indicazioni in merito alla possibilità di servirsi di un meccanismo *extra-giudiziale* di risoluzione delle controversie, in violazione dell'art. 49, comma 1, lett. *h)* e *v)* del Codice del Consumo.

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

#### 1) *L'iter del procedimento*

5. In base alle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, in data 13 settembre 2022, è stato comunicato alla società Arval l'avvio del procedimento istruttorio PS12343<sup>1</sup>. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte sopra descritte della società fossero suscettibili di integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, nonché degli articoli 49, comma 1, lettere *h)* e *v)*, 56 e 61 del medesimo Codice, in quanto contrarie alla diligenza professionale e potenzialmente idonee, da un lato, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori in relazione al noleggio di autoveicoli a lungo termine, e, dall'altro, a ostacolare l'esercizio di diritti contrattuali dei consumatori.

6. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle possibili violazioni del Codice del Consumo in data 15 settembre 2022 sono stati condotti accertamenti ispettivi presso le sedi della società.

7. In data 31 ottobre 2022, Arval ha inviato le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento. Inoltre, il Professionista ha inviato informazioni e memorie in data 29 settembre, 29 novembre 2022 e 22 dicembre 2022.

8. Arval ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento in data 4 ottobre 2022, 4 novembre 2022 e 19 dicembre 2022. La società è stata sentita in audizione in data 15 novembre 2022.

9. Il consumatore parte del procedimento ha esercitato il diritto di accesso agli atti in data 19 gennaio 2023.

10. In data 31 ottobre 2022, Arval ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata il 29 novembre 2022.

11. In data 21 dicembre 2022 è stata comunicata alle Parti del procedimento la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

---

<sup>1</sup> Doc. n. 29 del fascicolo istruttorio.

**12.** In data 4 gennaio 2023 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, anche AGCOM), ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

**13.** In data 31 gennaio 2023 è pervenuto il parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

2) *Gli elementi acquisiti*

**14.** Dalle segnalazioni di consumatori e associazioni di consumatori acquisite agli atti del fascicolo, dalla rilevazione d’ufficio svolta in data 18 agosto 2022<sup>2</sup>, e dalle ispezioni condotte in data 15 settembre 2022, è emerso che Arval, tramite la propria rete di vendita e *online* attraverso il sito aziendale *www.arval.it*, nell’ambito dell’offerta di autoveicoli in noleggio a lungo termine a consumatori e microimprese, avrebbe posto in essere condotte in possibile violazione del Codice del Consumo. Numerosi segnalanti hanno, infatti, lamentato i notevoli ritardi con cui Arval consegnerebbe ai clienti i veicoli ordinati. La consegna avverrebbe anche a molti mesi di distanza rispetto alla data prospettata, ovvero i veicoli non verrebbero consegnati a causa dell’indisponibilità degli stessi. In particolare, alcuni segnalanti hanno lamentato di aver stipulato un contratto di locazione a lungo termine di veicoli indicati sul sito *internet* come in pronta consegna, ovvero dei quali veniva prospettata dagli agenti di vendita di Arval la consegna in tempi celeri e certi<sup>3</sup>. Il Professionista, dopo aver addebitato i costi relativi alla stipula del contratto, tra cui il deposito precauzionale e l’anticipo canone, avrebbe ripetutamente posticipato la data di consegna inizialmente indicata, prevedendo la consegna del veicolo soltanto a molti mesi dall’ordine<sup>4</sup>. Inoltre, il servizio clienti Arval non avrebbe saputo fornire indicazioni certe sulla data di consegna<sup>5</sup>.

**15.** Alcuni consumatori hanno segnalato che alcune disposizioni delle *Condizioni Generali di Contratto* predisposte da Arval, in particolare quelle contenute nell’articolo 14<sup>6</sup>, prevedono l’applicazione a carico del consumatore di costi particolarmente elevati in caso di risoluzione del contratto, rendendo in tal modo estremamente oneroso per il consumatore la rescissione del contratto anche qualora vi siano notevoli ritardi nella consegna da parte del Professionista.

**16.** I consumatori hanno lamentato, altresì, l’omessa o inadeguata assistenza post-vendita del servizio clienti Arval per la risoluzione delle problematiche riscontrate<sup>7</sup>, nonché i ritardi con cui il

<sup>2</sup> Cfr. doc. n. 29 del fascicolo istruttorio, rilevazione effettuata sul sito *www.arval.it* in data 18 agosto 2022.

<sup>3</sup> Cfr. tra le altre, segnalazioni prot. n. 24027 del 2 marzo 2022, n. 44193 del 27 maggio 2022, n. 70693 del 19 settembre 2022, 70859 del 19 settembre 2022, 73816 del 29 settembre 2022.

<sup>4</sup> Si vedano le segnalazioni protocollo n. 81504 del 27 ottobre 2021, 83112 del 4 novembre 2021, 21351 del 21 febbraio 2022, 42387 del 19 maggio 2022, 45134 del 1° giugno 2022, 46771 del 9 giugno 2022, 58643 del 27 luglio 2022, 71948 del 23 settembre 2022, 72454 del 26 settembre 2022, 74080 del 30 settembre 2022.

<sup>5</sup> Si vedano le segnalazioni protocollo n. 76604 del 7 ottobre 2021, 31711 del 4 aprile 2022, 44193 del 27 maggio 2022, 70607 del 19 settembre 2022, 70628 del 19 settembre 2022.

<sup>6</sup> Art. 14.1 delle *Condizioni Generali di Contratto*: “Fermo quanto previsto al successivo art. 19, il Cliente potrà richiedere in ogni momento, con un preavviso di 90 giorni, di interrompere anticipatamente il Contratto. Ove il cliente si avvalga del suddetto diritto, il medesimo dovrà corrispondere ad Arval, a titolo di prezzo di recesso anticipato dal Contratto, l’importo specificato nella proposta di noleggio”. La proposta di noleggio di Arval inviata con la segnalazione n. 81504 del 27 ottobre 2021 stabilisce ad esempio che: “Con un preavviso di 90 giorni, il cliente potrà richiedere di interrompere anticipatamente il Contratto, corrispondendo ad Arval un importo pari a 6 mensilità in caso di richiesta pervenuta entro il 18° mese di noleggio; un importo pari a 3 mensilità, in caso di richiesta pervenuta oltre il 18° mese”.

<sup>7</sup> Si vedano, tra le altre, le segnalazioni protocollo n. 81504 del 27 ottobre 2021, 18383 del 9 febbraio 2022, 51179 del 30 giugno 2022, 52274 del 5 luglio 2022, 58643 del 27 luglio 2022, 70956 del 20 settembre 2022.

Professionista avrebbe rimborsato gli anticipi e le somme pagate dai consumatori al momento della sottoscrizione contrattuale<sup>8</sup>.

17. Infine, è stato rilevato che il Professionista omette di fornire sul sito *internet* [www.arval.it](http://www.arval.it), alcune informazioni precontrattuali obbligatorie nei contratti a distanza, riguardanti le condizioni per esercitare il diritto di recesso, nonché le informazioni relative alla possibilità di avvalersi di un meccanismo extra-giudiziale di risoluzione delle controversie.

### 3) *Gli impegni del Professionista*

18. Gli impegni presentati da Arval in data 31 ottobre 2022 e nella loro versione consolidata in data 29 novembre 2022<sup>9</sup>, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento – che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono l'adozione delle seguenti misure.

#### *Impegno n. 1*

19. Arval si impegna a inserire nel proprio sito *internet* una pagina volta a illustrare agli utenti le modalità di funzionamento del processo di vendita dei propri servizi di noleggio a lungo termine. In particolare, Arval inserirà nella pagina “*Assistenza Clienti*”, accessibile dalla *homepage*, la dicitura “*Per maggiori informazioni sul servizio di noleggio di Arval e i tempi di consegna clicca qui*” che rinvia l'utente ad una *landing page* in cui sono forniti maggiori dettagli in merito al modello di *business* del Professionista e alle diverse fasi in cui si snoda il processo di vendita dei servizi di noleggio a lungo termine. Nella stessa pagina, la società illustrerà al cliente le modalità e le tempistiche con cui viene determinata la prima data di consegna, la possibilità che la stessa possa variare per esigenze del fornitore e alla luce del contesto di mercato di riferimento, i sistemi di monitoraggio e le modalità con cui verranno comunicati alla clientela eventuali aggiornamenti. Le anzidette informazioni in merito ai tempi di consegna verranno fornite – oltre che sul sito *web* della Società – anche nell'*e-mail* con cui viene inviata al cliente la documentazione contrattuale. Inoltre, Arval comunicherà al cliente ogni eventuale ritardo nell'accettazione dell'ordine da parte del fornitore che sia superiore a 30 giorni dal momento in cui l'ordine è stato effettuato.

20. Arval attuerà l'impegno 1 entro il termine massimo di 2 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

#### *Impegno n. 2*

21. Arval si impegna a pubblicizzare come in “*pronta consegna*” soltanto i veicoli già immatricolati e presenti nei piazzali dei vettori logistici incaricati dalla società o dei *dealer* convenzionati, in modo

---

<sup>8</sup> Si vedano, in particolare, le segnalazioni protocollo n. 35219 del 19 aprile 2022, 58643 del 27 luglio 2022, 70491 del 19 settembre 2022. Con la segnalazione del 19 aprile 2022 un consumatore ha riferito quanto segue: “*In data 17/03/2022 ho sottoscritto un contratto online di noleggio a lungo termine di auto come privato con Arval Service Lease Italia S.p.A. Prima della sottoscrizione del contratto la società ha preteso un anticipo di € 6.100 che è stato regolarmente inviato tramite bonifico in data 14/03/2022. L'auto non è stata mai immatricolata né consegnata allo scrivente. In data 28/03/2022 ho inviato comunicazione di diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 D. Lgs 206/2005 sia cartacea con raccomandata r.r., sia tramite PEC ufficiale della società. [...] In data 29/03/2022 veniva emessa nota di credito per l'importo di € 6.100. Nonostante la scadenza dei 14 giorni lavorativi e nonostante il sollecito inviato via mail [...], mai riscontrato, non è stato effettuato alcun rimborso e la somma viene indebitamente trattenuta dalla società senza alcun motivo e in palese violazione delle norme del codice al consumo.*”

<sup>9</sup> Cfr. doc. n. 100 del fascicolo istruttorio.

da essere certa di poterli consegnare entro il termine pubblicizzato sul proprio sito *internet* (in genere, 45 giorni). Tale termine inizierà a decorrere dalla ricezione dell'ordine del cliente, completo di tutta la documentazione compilata e sottoscritta.

**22.** Arval attuerà l'impegno 2 entro il termine di 1 mese dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

*Impegno n. 3 e n. 4*

**23.** Arval si impegna a modificare le proprie *Condizioni Generali di Contratto*, prevedendo che: 1) il versamento di eventuali somme a titolo di anticipo e deposito avvenga solo dopo l'accettazione dell'ordine da parte della società e, dunque, una volta che il contratto tra le parti sia concluso; 2) nel caso in cui il cliente decida di risolvere anticipatamente il contratto, tali somme gli siano restituite entro un termine massimo di 30 giorni. In caso di esercizio del diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, invece, resta fermo l'obbligo di Arval di restituire ai clienti le somme versate a titolo di anticipo e/o deposito entro 14 giorni dalla richiesta<sup>10</sup>.

**24.** Inoltre, Arval si impegna a prevedere il diritto del cliente a risolvere/recedere gratuitamente, nel caso in cui: i) la data di consegna del veicolo pubblicizzato come in "*pronta consegna*" sia posticipata – qualunque sia l'entità del ritardo – e il cliente non abbia accettato una soluzione commerciale e/o di mobilità alternativa che preveda una nuova data di consegna; ii) la consegna del veicolo, al di fuori dei casi di "*pronta consegna*", sia posticipata di oltre 60 giorni rispetto alla data di prevista consegna indicata nel contratto e il cliente non abbia accettato una soluzione commerciale e/o di mobilità alternativa che preveda una nuova data di consegna; iii) la data di consegna del veicolo sia stata posticipata più di una volta – qualunque sia l'entità del ritardo – e il cliente non abbia accettato una soluzione commerciale e/o di mobilità alternativa che preveda una nuova data di consegna.

**25.** Al fine di evitare che l'incertezza legata alla volontà del cliente di confermare o meno l'ordine si protragga troppo a lungo, il diritto di recedere dal contratto potrà essere esercitato – attraverso l'invio del modulo di recesso – entro il termine di 30 giorni dalla comunicazione di aggiornamento della data di consegna. Inoltre, Arval si impegna, per tutti i contratti sottoscritti prima della modifica delle *Condizioni Generali di Contratto*, a riconoscere il diritto di recesso gratuito a tutti i clienti che si trovano in una delle situazioni di cui ai precedenti punti (i), (ii), (iii). Con riferimento all'ipotesi sub (ii), Arval precisa che il cliente potrà risolvere il contratto gratuitamente nel caso in cui la data di consegna del veicolo sia posticipata di oltre 30 giorni e lo stesso non abbia accettato una soluzione commerciale e/o di mobilità alternativa con una nuova data di consegna.

**26.** Arval attuerà gli impegni 3 e 4 entro il termine massimo di 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

*Impegno n. 5*

**27.** Arval si impegna a prevedere nelle *Condizioni Generali di Contratto* il diritto di recesso anche per il cliente micro-impresa entro i **14 giorni** successivi all'accettazione del contratto da parte di Arval. In tal modo, qualora la data di consegna indicata all'accettazione del contratto non sia gradita al cliente, lo stesso avrà facoltà di liberarsi dal vincolo contrattuale senza alcun gravame.

---

<sup>10</sup> Resta salvo l'esercizio da parte di Arval di un eventuale diritto di compensazione totale o parziale, pur nel rispetto dei limiti di cui all'impegno 3.

28. Per le medesime ragioni indicate con riferimento agli impegni 3 e 4, Arval si impegna ad attuare l'impegno 5 entro il termine di 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

*Impegno n. 6*

29. Con riferimento agli ordini di noleggio ricevuti tra il 1° gennaio 2021 e il 15 settembre 2022, Arval si impegna a: (i) restituire tutti gli importi addebitati a titolo di prezzo di recesso a consumatori/micro-imprese che hanno risolto anticipatamente il contratto di noleggio a lungo termine per ritardo o mancata consegna, corrispondendo altresì una **somma pari a euro 200**; (ii) corrispondere una **somma pari a euro 250** a tutti i consumatori/micro imprese che hanno subito un ritardo nella consegna del veicolo compreso tra 61 e 100 giorni; (iii) corrispondere una **somma pari ad un canone di noleggio** a tutti i consumatori/micro imprese che hanno subito un ritardo nella consegna del veicolo superiore a 100 giorni; (iv) corrispondere una **somma pari ad euro 200** anche ai consumatori/micro imprese che hanno ricevuto il rimborso di anticipi e depositi in un tempo superiore (i) a 30 giorni dall'esercizio del diritto di recesso dal contratto e (ii) a 14 giorni ove il recesso sia stato esercitato ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo.

30. Arval precisa che la misura descritta dell'impegno 6 punto (iv) sarà applicata anche a favore degli ordini effettuati successivamente al 15 settembre 2022 e fino alla data di attuazione dell'Impegno n. 3, con cui Arval si impegna a restituire le somme ricevute entro un termine massimo di 30 giorni, salvo il caso in cui operi il termine di 14 giorni previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo. Le misure sopra descritte non si applicheranno in ogni caso a quei clienti che hanno già usufruito o che potranno usufruire di soluzioni alternative (es. veicolo sostitutivo o compiacenza commerciale) o sono giunti ad una transazione con Arval.

31. Arval attuerà l'impegno 6 entro il termine massimo di 2 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

*Impegno n. 7*

32. Arval si impegna (i) a prevedere una gestione **più puntuale ed efficace del flusso di comunicazione e assistenza clienti**. In particolare, la società rinforzerà la propria struttura dedicata alla gestione delle richieste di assistenza post-vendita attraverso la creazione di un *team* dedicato a coloro che hanno effettuato un ordine di noleggio e sono in attesa di ricevere il veicolo, per fornire l'assistenza necessaria in questa fase del processo di vendita e rispondere a ogni eventuale richiesta di informazioni relativa allo stato dell'ordine. Questo *team* sarà composto da almeno  $[1 - 20]^*$  risorse, verrà appositamente formato per rispondere in modo completo ed esaustivo a tutte le richieste che gli perverranno e sarà a disposizione dei clienti dal lunedì al giovedì (tra le 9.00 e le 18.00) e il venerdì (tra le 9.00 e le 17.00). Fuori da questi orari, sarà comunque attivo un sistema di risposta automatica che comunicherà al cliente le fasce orarie in cui poter contattare il servizio di assistenza clienti.

33. Arval si impegna a garantire nelle fasce orarie indicate un tasso di risposta alle chiamate dei clienti pari al  $[80\% - 100\%]$ .

---

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

**34.** Arval si impegna, altresì, (ii) a migliorare il **processo di gestione dei reclami**, attraverso l'identificazione di un *team* dedicato che opererà in maniera omogenea e conforme a livello di processo, di utilizzo dei *tool* e di proposte di soluzioni verso i clienti. In particolare, il *team* dovrà garantire che – entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo – almeno il [80% - 100%] dei clienti reclamanti riceva un riscontro da Arval e una prima proposta di soluzione del problema sollevato. Il *team* sarà adeguatamente formato in modo da garantire un'assistenza esaustiva ai clienti di Arval, con particolare attenzione alle varie fasi in cui si snoda il processo di vendita. Il sistema gestionale verrà configurato per canalizzare a tali specialisti i reclami in base alla categoria e al canale commerciale di provenienza e, al fine di garantire la qualità delle risposte da dare al cliente, verranno individuate le casistiche più ricorrenti di reclami e definiti ove possibile testi standardizzati di risposta. Una funzione terza, ossia il *Customer Care* centrale, vigilerà sulla corretta applicazione di queste regole e monitorerà l'andamento dei reclami, al fine di registrarne il numero e individuare le casistiche più ricorrenti. Sulla base di quest'analisi, verrà redatto trimestralmente un report che sarà poi condiviso con le funzioni interessate per identificare le opportune azioni correttive.

**35.** Arval si impegna ad attuare:

- l'Impegno n. 7 (i) entro il termine massimo di 2 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni;
- l'Impegno n. 7 (ii) entro il termine massimo di 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

*Impegno n. 8*

**36.** Arval si impegna a rinforzare e attuare il programma formativo per tutte le funzioni che, durante il processo di vendita e nella fase di assistenza post-vendita, vengono in contatto con il cliente, e a modulare i meccanismi premiali legandoli alle loro *performance* e alla “*qualità*” del processo.

**37.** Arval attuerà l'impegno 8 entro il termine massimo di 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

*Impegno n. 9*

**38.** Arval si impegna a effettuare con cadenza semestrale un'attività di *mystery shopping*, per individuare eventuali difformità nel processo di vendita (rispetto, per esempio, alle caratteristiche del servizio, ai tempi di consegna, etc.) e adottare le opportune misure correttive. Nello specifico, la società ha previsto che un professionista esterno effettui, con cadenza semestrale, delle simulazioni volte a verificare il corretto funzionamento del processo di vendita e a fornire un'analisi dettagliata dei risultati ottenuti.

**39.** Arval attuerà l'impegno 9 entro il termine massimo di 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni. Arval precisa, in proposito, che il tempo stimato tiene conto del fatto che l'esecuzione delle azioni di cui all'impegno 8 è condizione necessaria e propedeutica rispetto all'esecuzione di *mystery shopping* semestrali.

*Impegno n. 10*

**40.** Infine, Arval si impegna a inserire nella pagina del proprio sito *internet* “*Assistenza Clienti*”, accessibile dalla *homepage*, (i) un *link* che rinvia ad una pagina contenente informazioni chiare e trasparenti in merito alle modalità di esercizio del diritto di recesso e il relativo modulo, che al momento è già allegato alle *Condizioni Generali di Contratto*, e (ii) un *link* che rinvia alla

piattaforma ODR dell'Unione Europea volto a fornire al cliente la possibilità di servirsi di un meccanismo *extra*-giudiziale di risoluzione delle controversie.

41. Arval attuerà l'impegno 10 entro il termine massimo di un mese dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

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

42. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *internet*, in data 4 gennaio 2022<sup>11</sup>, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

43. Con parere pervenuto in data 31 gennaio 2023, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere ritenendo che, nel caso di specie, *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica in esame. Ciò in quanto il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio reso dal Professionista, risulta complessivamente idoneo ad avere un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni nel sito del Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso e manifestando così la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on-line*.

#### V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

44. L'Autorità ritiene che gli impegni presentati dal Professionista siano idonei a sanare i profili di possibile scorrettezza individuati con la comunicazione di avvio del procedimento. Infatti, nel contesto dell'attività svolta dal Professionista condizionata dall'aumento dei tempi di consegna dovuti alle criticità del settore *automotive*, gli impegni proposti incidono sulla trasparenza informativa e assicurano l'esercizio del diritto di recesso e di risoluzione del contratto senza oneri per i consumatori in caso di ritardo nella consegna dei veicoli, prevedendo altresì forme di ristoro per i consumatori penalizzati delle condotte del Professionista.

45. In quest'ottica Arval si impegna a integrare il *set* informativo messo a disposizione dei consumatori. Le misure proposte agli **impegni 1 e 2**, infatti, appaiono tali da fornire una descrizione puntuale del processo di vendita dei servizi di noleggio a lungo termine, spiegando come viene determinata la data di consegna in funzione delle informazioni ricevute dai fornitori e come questa venga costantemente monitorata dalla società. Inoltre la società si impegna ad adottare processi interni idonei a garantire che i veicoli pubblicizzati come in "*pronta consegna*" si trovino già nella immediata disponibilità della società.

46. Pertanto, gli impegni 1 e 2 nel fornire informazioni chiare e complete, rimuovono il rischio di ingannevolezza e/o omissioni, circa la data di consegna dei veicoli ed eventuali ritardi nella consegna degli stessi che rappresentano elementi determinanti ai fini delle scelte d'acquisto dei consumatori.

47. Nello stesso senso, gli **impegni n. 3, 4, 5 e 6** appaiono idonei a rimuovere i profili in merito ai presunti ostacoli frapposti dal Professionista all'esercizio del diritto di recesso e di risoluzione del contratto. Si tratta di previsioni a tutela dei diritti contrattuali dei consumatori complementari agli impegni di carattere informativo.

---

<sup>11</sup> Doc. n. 116 del fascicolo istruttorio.

**48.** Con l'impegno n. 3, infatti, viene previsto nelle *Condizioni Generali di Contratto* che il cliente versi le somme dovute a titolo di anticipo o deposito, non più in fase di effettuazione dell'ordine ma solo a seguito dell'accettazione dello stesso da parte di Arval, così garantendo che le somme siano vincolate solo successivamente alla formale conclusione del contratto. Inoltre, viene previsto che, nel caso in cui il cliente risolva anticipatamente il contratto, gli anticipi o i depositi gli siano restituiti entro un termine massimo di 30 giorni, consentendogli di rientrare nella disponibilità delle somme in tempi certi e celeri, restando ovviamente fermo l'obbligo *ex lege* di restituire le somme versate a titolo di anticipo entro 14 giorni dal recesso del cliente.

**49.** Con l'impegno n. 4 le *Condizioni Generali di Contratto* vengono modificate, in maniera tale da consentire ai clienti di risolvere gratuitamente il contratto nel caso in cui abbiano subito un ritardo nella consegna secondo i criteri sopra evidenziati. Tali impegni modificano le attuali condizioni contrattuali che permettevano la risoluzione del contratto soltanto a fronte del pagamento di penali particolarmente onerose. I clienti hanno, pertanto, adesso la facoltà di liberarsi dal vincolo contrattuale senza penali in caso di ritardo nella consegna del veicolo.

**50.** Particolarmente apprezzabile l'impegno n. 5 che estende anche alle micro-imprese la possibilità, riconosciuta *ex lege* ai consumatori, di esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, cosicché possano liberarsi senza alcun gravame dal vincolo contrattuale qualora la data di consegna indicata all'accettazione del contratto da parte di Arval non sia di loro gradimento.

**51.** L'impegno n. 6 garantisce una forma di ristoro economico ai clienti che abbiano subito un disservizio legato ai tempi di rimborso delle somme versate a titolo di anticipo e deposito, ai ritardi nella consegna del veicolo, ovvero abbiano dovuto pagare importi e penali per la risoluzione anticipata del contratto per ritardata o mancata consegna. Il perimetro di applicazione delle misure di cui ai punti (i), (ii) e (iii) dell'Impegno n. 6, è relativo agli ordini di noleggio ricevuti tra il 1° gennaio 2021 e il 15 settembre 2022. Infatti, come previsto all'Impegno n. 4, ai clienti che hanno effettuato un ordine successivo al 15 settembre 2022 e prima della modifica delle *Condizioni Generali di Contratto* previste da tale impegno, Arval riconosce la possibilità di scegliere se recedere gratuitamente dal contratto oppure mantenere comunque l'ordine del veicolo. Peraltro, attraverso l'impegno di cui al punto iv) dell'Impegno n. 6, Arval si impegna a corrispondere una somma pari a 200 euro anche ai consumatori/microimprese che hanno effettuato ordini successivamente al 15 settembre e hanno subito un ritardo superiore a 30 giorni nel rimborso di anticipi e depositi. Tale misura si applicherà per gli ordini effettuati fino alla data di implementazione della misura n. 3, con cui Arval si impegna a restituire le somme ricevute entro un massimo di 30 giorni.

**52.** Arval ha evidenziato che l'esecuzione dell'impegno n. 6 riguarderà circa [6.000 – 10.000] clienti per un valore complessivo di circa [2.500.000 – 4.000.000] euro.

**53.** Gli Impegni n. 7, 8 e 9 sono finalizzati - mediante miglioramenti del *customer care*, formazione per i dipendenti dedicati all'assistenza dei clienti, meccanismi premiali e controlli tramite *mystery shopping* - a garantire ai clienti un servizio di assistenza post-vendita efficiente e sono, pertanto, idonei a superare le contestazioni della comunicazione di avvio istruttoria circa l'inadeguata prestazione dei servizi di assistenza post-vendita da parte del Professionista.

**54.** Infine, attraverso l'impegno n. 10 la società metterà a disposizione direttamente sul proprio sito internet un'informativa chiara in merito alle modalità di esercizio del diritto di recesso e il modulo tipo a tal fine necessario, nonché l'apposito *link* alla piattaforma ODR dell'Unione Europea volto a

fornire al cliente la possibilità di servirsi di un meccanismo *extra*-giudiziale di risoluzione delle controversie.

**55.** Quanto ai tempi di implementazione delle misure proposte, che variano da uno a tre mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni, essi appaiono del tutto congrui rispetto alla portata degli impegni proposti, nonché in linea con i precedenti dell'Autorità.

**56.** Gli impegni sopra descritti, complessivamente considerati, per le motivazioni sopra esposte sono tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento.

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

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

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

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

#### DELIBERA

*a)* di rendere obbligatori, nei confronti della società Arval Service Lease Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, *lett. a)*, del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa società in data 31 ottobre 2022, così come integrati in data 29 novembre 2022, e allegati al presente provvedimento, che ne costituiscono parte integrante;

*b)* di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, *lett. a)*, del Regolamento;

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

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

*a)* il Professionista non dia attuazione agli impegni;

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

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

Ai sensi dell'art. 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 5.000.000 euro. Nei

---

casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà 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*

---

**PS12351 - ESTENERGY - CONDIZIONI ECONOMICHE OFFERTA COMMERCIALE**

*Provvedimento n. 30479*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 gennaio 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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

VISTA la comunicazione del 5 luglio 2022 con la quale è stato comunicato alla società EstEnergy S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PS12351 per possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 7 luglio 2022 con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo presso la sede della società EstEnergy S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 2 novembre 2022, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. La società EstEnergy S.p.A. (di seguito anche "EstEnergy", la Società o il Professionista), appartenente al Gruppo Hera, che opera nella vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo. Il bilancio della Società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, presenta ricavi pari a circa 380 milioni di euro.

2. Le associazioni dei consumatori Federconsumatori (sezioni territoriali di Udine e Pordenone), Adiconsum (sezioni di Padova - Rovigo e Friuli Venezia Giulia) e CO.DI.CI. Onlus, in qualità di segnalanti.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

3. Il procedimento concerne la condotta posta in essere da EstEnergy avente ad oggetto le condizioni economiche di fornitura dei servizi gas e luce. In particolare, in data 28 settembre 2021, EstEnergy ha inviato alla propria clientela - via posta elettronica<sup>1</sup>, attraverso l'area riservata del sito

---

<sup>1</sup> Cfr. tra le altre, la comunicazione allegata alla segnalazione del 13 aprile 2022, prot. n. 34154.

web<sup>2</sup>, o in allegato alle bollette del bimestre ottobre-novembre 2021- una “*Comunicazione di servizio relativa alla sua fornitura*” (di seguito anche “*Comunicazione prezzo fisso*”) nella quale si congratulava con il cliente per la scelta di un’offerta a prezzo fisso e lo invitava a diffidare delle offerte alternative avanzate da operatori concorrenti<sup>3</sup>. La *Comunicazione prezzo fisso* risultava caratterizzata da un contenuto rassicurante circa il fatto che l’offerta di EstEnergy non avrebbe risentito delle oscillazioni di mercato poiché basata su un prezzo fisso. Nel caso di molti utenti, invece, le condizioni economiche erano a prezzo variabile indicizzato o lo sarebbero diventate a breve.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L’iter del procedimento*

4. Sulla base delle denunce pervenute<sup>4</sup>, in data 5 luglio 2022 è stato comunicato al Professionista l’avvio del procedimento istruttorio PS12351 per possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. Contestualmente l’Autorità ha disposto un accertamento ispettivo presso la sede della società EstEnergy, svolto in data 7 luglio 2022 ed è stata formulata al Professionista, una richiesta di informazioni.

5. In data 4 agosto 2022 è pervenuta una prima memoria difensiva del Professionista, unitamente alle informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento<sup>5</sup>, successivamente integrate in data 2 settembre 2022.

6. In data 4 agosto 2022, EstEnergy ha formulato una proposta di impegni in versione definitiva<sup>6</sup>.

7. Il 24 settembre 2022 è giunta, da parte dell’associazione di consumatori CO.DI.CI., un’istanza di partecipazione al procedimento istruttorio<sup>7</sup>, l’accoglimento della quale è stato comunicato alle parti il 25 luglio successivo.

---

<sup>2</sup> Il testo della Comunicazione inserita nell’area riservata dei clienti recita: “*Gentile cliente, buone notizie per lei! Ha fatto la scelta vincente: avendo lei sottoscritto una delle nostre offerte a prezzo fisso, la sua bolletta non risentirà dei recenti rincari dei prezzi di energia elettrica e gas*”, cfr. tra le altre, segnalazione del 29 aprile 2022, prot. n. 37546 (allegato 2).

<sup>3</sup> Il testo della Comunicazione allegata alle bollette risulta identico a quello veicolato via posta elettronica, e in particolare recita “*Gentile cliente, buone notizie per lei! Ha fatto la scelta vincente: avendo lei sottoscritto una delle nostre offerte a prezzo fisso, la sua bolletta non risentirà dei recenti rincari dei prezzi di energia elettrica e gas. La sua offerta, infatti, le garantisce già oggi prezzi inferiori a quelli di mercato e la protegge da aumenti futuri, perché il prezzo della materia prima (componente energia e corrispettivo di commercializzazione all’ingrosso del gas) rimarrà per lei invariato. A questi vantaggi, si sommano gli interventi di riduzione della bolletta previsti dal Governo. A sua tutela quindi, nel caso venisse contattato da soggetti che si fingono operatori del Gruppo Hera, ma che in realtà propongono offerte gas ed energia elettrica di altri fornitori, le consigliamo vivamente di diffidare [...]*”; cfr. tra le altre, segnalazione del 14 aprile 2022, prot. n. 34565.

<sup>4</sup> Cfr. segnalazioni pervenute dal 7 aprile al 30 giugno 2022 da parte di Federconsumatori Udine e Pordenone e Adiconsum Udine.

<sup>5</sup> Memoria difensiva di EstEnergy (prot. 60672 del 4/8/2022); risposta alla richiesta di informazioni formulata in avvio (prot. 60751 del 4/8/2022).

<sup>6</sup> Presentazione impegni (prot. 60674 del 4/8/2022).

<sup>7</sup> Richiesta partecipazione al procedimento da parte dell’associazione Codici Centro per i Diritti del Cittadino (prot. 56437 del 19/7/2022).

8. In data 7 settembre 2022, è stato comunicato alla Società il rigetto della proposta di impegni, deliberato dall’Autorità in data 6 settembre 2022<sup>8</sup>.
9. In data 22 luglio 2022, 19 ottobre 2022 e 7 novembre 2022 la società EstEnergy ha avuto accesso al fascicolo ed estratto la documentazione ivi contenuta.
10. In data 21 ottobre 2022, EstEnergy ha presentato una ulteriore memoria difensiva e un’istanza di proroga del termine di conclusione del procedimento<sup>9</sup> che è stata accolta dall’Autorità con decisione del 3 novembre 2022<sup>10</sup>.
11. In data 4 novembre 2022, ai sensi dell’articolo 16, comma 1 del Regolamento, è stato comunicato a EstEnergy il termine di conclusione della fase istruttoria del presente procedimento<sup>11</sup>.
12. La memoria conclusiva di EstEnergy è pervenuta in data 25 novembre 2022<sup>12</sup>.
13. In data 28 novembre 2022 sono stati richiesti i pareri ai sensi dell’articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM)<sup>13</sup> e all’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito anche ARERA)<sup>14</sup>. I pareri sono pervenuti entrambi in data 28 dicembre 2022<sup>15</sup>.

## 2) Le evidenze acquisite

14. Sulla base delle evidenze acquisite nel corso dell’istruttoria<sup>16</sup> e della documentazione acquisita in sede ispettiva,<sup>17</sup> è emerso che il Professionista, in data 28 settembre 2021, ha inviato alla propria clientela - via posta elettronica<sup>18</sup>, con notifica nell’area riservata del sito *web*, o in allegato alle bollette cartacee relative al bimestre ottobre-novembre 2021 - una “*Comunicazione di servizio relativa alla sua fornitura*” (di seguito anche *Comunicazione prezzo fisso*). Nello specifico, in tale *Comunicazione* la Società si congratulava con il cliente per la scelta di un’offerta a prezzo fisso e lo invitava a diffidare delle offerte alternative avanzate da operatori concorrenti, sostenendo che l’offerta di EstEnergy non avrebbe risentito delle oscillazioni di mercato, poiché basata su un prezzo fisso.
15. Occorre premettere che la base clienti del mercato libero di EstEnergy risultava, nel secondo semestre del 2021, complessivamente pari a [300.000-400.000]\* POD/PDR ed era ripartita nel modo seguente:
  - a) [60.000-70.000] POD/PDR relativi a clienti con contratto a prezzo variabile;

---

<sup>8</sup> Comunicazione della decisione di rigetto impegni (prot. 67723 del 7/9/2022).

<sup>9</sup> Memoria e istanza di proroga (prot. 80576 del 21/10/2022).

<sup>10</sup> Comunicazione della decisione di proroga del termine del procedimento (prot. 84882 del 3/11/2022).

<sup>11</sup> Comunicazione del termine chiusura della fase istruttoria (prot. 85327 del 4/11/2022).

<sup>12</sup> Memoria conclusiva di EstEnergy (prot. 93619 del 25/11/2022).

<sup>13</sup> Richiesta di parere all’AGCOM (prot. 94046 del 28/11/2022).

<sup>14</sup> Richiesta di parere all’ARERA (prot. 94048 del 28/11/2022).

<sup>15</sup> Parere dell’ARERA (prot. 101627 del 28/12/2022); parere dell’AGCOM (prot. 101628 del 28/12/2022).

<sup>16</sup> Cfr. segnalazioni citate (vedi *supra*).

<sup>17</sup> Verbale di accertamento ispettivo presso EstEnergy del 7 luglio 2022.

<sup>18</sup> Cfr. tra le altre, la comunicazione allegata alla segnalazione del 13 aprile 2022, prot. n. 34154.

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

b) [60.000-70.000] POD/PDR relativi a clienti con contratto a prezzo fisso per un determinato periodo di tempo (non più attivo al momento dell'invio del messaggio) e successivamente a prezzo variabile;

c) [150.000-200.000] POD/PDR relativi a clienti con contratto a prezzo fisso valido per un determinato periodo di tempo successivamente rinnovabile a prezzo variabile, con il prezzo fisso ancora attivo al momento dell'invio del messaggio.

**16.** Secondo quanto emerso nel corso del procedimento, la predetta *Comunicazione* è stata inviata a clienti intestatari di [30.000-40.000] POD/PDR, per i quali l'offerta a prezzo fisso, sottoscritta in passato, non risultava più valida, essendo già trascorso il periodo di validità del prezzo bloccato.

**17.** Dalla documentazione rinvenuta in ispezione è emerso che già a partire dal 4 ottobre 2021, ovvero pochi giorni dopo l'invio della *Comunicazione prezzo fisso*, EstEnergy era consapevole del fatto che la suddetta *Comunicazione* fosse stata erroneamente inviata anche ai clienti che già fruivano dei servizi gas e luce a prezzo variabile, a seguito della scadenza dell'offerta a prezzo fisso. Ciò risulta, in particolare, dai messaggi scambiati tra i responsabili del servizio di *Customer Care* di EstEnergy, datati 4 ottobre 2021, che riferivano di errori riscontrati nella lista dei destinatari della stessa *Comunicazione* e del problema di dover giustificare l'errore commesso con la clientela interessata<sup>19</sup>. La consapevolezza della condotta emerge in altri documenti, quali un messaggio interno a EstEnergy del 27 ottobre 2021 nel quale si evidenzia che la *Comunicazione prezzo fisso* era stata inviata, tra gli altri, a un cliente la cui offerta "*Nuova Idea Hera Casa Luce 30 mesi*" era già "*scivolata*" a prezzo variabile<sup>20</sup>.

**18.** A seguito dei numerosi reclami da parte dei clienti ai quali era pervenuta la *Comunicazione prezzo fisso*<sup>21</sup>, la Società, come evidenziato nei messaggi del 13 gennaio 2022 tra i responsabili delle varie unità di EstEnergy<sup>22</sup>, anziché rettificare il contenuto di tale *Comunicazione*, aveva predisposto una risposta *standard* dal contenuto generico nella quale attribuiva a un mero "refuso" l'erroneo invio della *Comunicazione* stessa. In particolare, il tenore dei riscontri forniti agli utenti era il seguente: "*Le sopracitate condizioni economiche erano valide per la durata di applicazione dell'offerta, salvo diversa comunicazione del fornitore in forma scritta, con le modalità e nei tempi indicati delle condizioni generali di contratto. In assenza di tale comunicazione, a partire dal mese successivo il termine della durata scelta, il prezzo del gas, a copertura del corrispettivo variabile relativo alla commercializzazione all'ingrosso, varierà mensilmente in base ai valori del costo del gas naturale sul mercato all'ingrosso "TTF" e, il prezzo della componente energia varierà mensilmente in base ai valori assunti dal "parametro PUN" (Prezzo Unico Nazionale dell'energia*

<sup>19</sup> Cfr. in particolare, doc. 101 del fascicolo ispettivo, contenente i messaggi del 4 ottobre 2021 tra i dipendenti di EstEnergy che hanno pianificato l'invio della *Comunicazione Prezzo fisso*, con oggetto "*R Prezzo Fisso - Lettera in Bolletta*", in cui si legge "*Quindi i 550 del comunicato erano cannati....*" e poi "*Si*" e ancora "*Mi sa che dobbiamo dare una giustificazione....*" e, infine "*Ma quel numero non l'avevo dato io*".

<sup>20</sup> Cfr. in particolare, doc. 97 del fascicolo ispettivo, contenente i messaggi dal 27 al 29 ottobre 2021 tra i dipendenti di Hera ed EstEnergy, con oggetto "*Comunicazione 'prezzo fisso scelta vincente' ad un contratto già scivolato a variabile*".

<sup>21</sup> Cfr. Allegato 2 della citata risposta di EstEnergy del 4 agosto 2022, da cui risultano le risposte del Professionista a [150-200] reclami, rispetto ai [30.000-40.000] POD/PDR invii errati.

<sup>22</sup> Cfr. in particolare, doc. 90 del fascicolo ispettivo, contenente i messaggi del 13 gennaio 2022 tra i responsabili di EstEnergy, con oggetto "*Comunicazioni prezzo fisso*", che recita: "*in questi giorni stiamo raccogliendo gli effetti [reclami] della comunicazione in bolletta che voleva rassicurare i clienti a fisso ma che alla fine è stata inviata anche ai clienti con scivolo attivo e quindi a variabile*".

elettrica). Per quanto sopra confermiamo che la fattura nr. XXXXXX è stata correttamente emessa. Ci scusiamo infine per la comunicazione ricevuta a settembre dovuta ad un refuso, che ha fatto recapitare tale informativa sia per i contratti gas che per i contratti energia elettrica. [...]”.

19. Analogamente, con riferimento all’avviso pubblicato sulla pagina riservata del sito, il Professionista si è giustificato nei seguenti termini: “Ci scusiamo infine per il pop-up presente su sito e app, dovuto a un refuso, che ha fatto recapitare tale informativa sia per i contratti gas che per i contratti energia elettrica”<sup>23</sup>.

20. In altri casi, poi, EstEnergy ha attribuito il medesimo errore a un disguido informatico, precisando: “quanto poi alla comunicazione da lei ricevuta il giorno 28/09/2021 e riferita all’offerta a prezzo fisso, le rappresentiamo che la stessa è stata recapitata per errore a causa di un disguido informatico”<sup>24</sup>; oppure “Ci scusiamo infine per la comunicazione ricevuta a Novembre dovuta a un errore informatico”<sup>25</sup>.

21. Infine, nelle comunicazioni di riscontro ai reclami, il Professionista ha informato i clienti circa la facoltà di avviare “procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie” attraverso il Servizio Conciliazione dell’ARERA, ovvero recedere dal contratto in essere in qualsiasi momento e senza oneri<sup>26</sup>.

22. Secondo quanto emerso dalla documentazione ispettiva, inoltre, il servizio assistenza non forniva informazioni univoche agli utenti che contestavano il contenuto della *Comunicazione* inviata loro erroneamente. Ad esempio, nel caso di un cliente, che nel mese di febbraio 2022 chiedeva informazioni sulle condizioni applicate con riferimento al proprio contratto di fornitura, il servizio clienti, contattabile con il numero verde, rispondeva che il prezzo fisso era valido fino al marzo 2022 e, pertanto, nell’ultima bolletta ricevuta vi era un errore di fatturazione<sup>27</sup>; allo stesso cliente veniva poi recapitata via posta la risposta scritta al reclamo in cui, viceversa, si affermava che l’offerta a prezzo fisso era scaduta rispettivamente nel luglio 2020 per il gas e nel marzo 2021 per l’energia elettrica e che, pertanto, la fatturazione era corretta; inoltre, con riferimento alla comunicazione del settembre 2021, si affermava che “purtroppo la comunicazione che ha ricevuto a settembre è dipesa da un errore informatico che non siamo riusciti ad evitare e ad impedire l’invio”<sup>28</sup>.

Analogo è il caso di un cliente che, dopo essersi recato presso gli sportelli di EstEnergy nel febbraio 2022 ed aver ricevuto informazioni sul fatto che il prezzo relativo alla sua offerta era fisso e pari a 0,30 €/mc, lamentava di aver ricevuto una bolletta nella quale veniva addebitato un prezzo variabile del gas di 1,50 €/mc<sup>29</sup>. A tale reclamo, il Professionista replicava scusandosi per l’accaduto, ritenuto di natura eccezionale.

---

<sup>23</sup> Cfr. risposta del 15/02/2022, prot.n. 1-41429446288, in Allegato 2 della citata risposta di EstEnergy.

<sup>24</sup> Cfr. risposta del 25/05/2022, prot.n. 1-45722916336, in Allegato 2 della citata risposta di EstEnergy.

<sup>25</sup> Cfr. risposta del 03/03/2022, prot.n. 1-42244736876, in Allegato 2 della citata risposta di EstEnergy.

<sup>26</sup> Cfr. risposta del 24/05/2022, prot.n. 1-44898077995, in Allegato 2 della citata risposta di EstEnergy.

<sup>27</sup> Cfr. tra gli altri, doc. 22 del fascicolo ispettivo, contenente il reclamo del 28 febbraio 2022 di un cliente che aveva chiamato il numero verde del servizio assistenza nel febbraio 2022; nonché altri reclami di clienti che hanno avuto informazioni fuorvianti dal servizio clienti (doc. 5, doc. 6, doc. 7, doc. 40, doc. 41 e doc. 42).

<sup>28</sup> Cfr. tra gli altri, doc. 21 del fascicolo ispettivo, contenente la risposta del professionista dell’11 marzo 2022 al reclamo.

<sup>29</sup> Cfr. tra gli altri, doc. 54 del fascicolo ispettivo, contenente il reclamo del consumatore del 2 maggio 2022.

**23.** Dalla documentazione ispettiva emerge, inoltre, che, a partire dal 20 aprile 2022, a fronte dei numerosi reclami degli utenti e di alcune associazioni di consumatori (Adiconsum e Federconsumatori) per il mancato invio di una comunicazione rettificativa a tutti i consumatori circa l'erroneità dalla *Comunicazione sul prezzo fisso*, EstEnergy si interrogava sul tipo di riscontro da fornire ai segnalanti<sup>30</sup>. In particolare, i responsabili del servizio di *Customer Care* di EstEnergy si chiedevano se, oltre alle scuse per l'errato messaggio, non fosse il caso di accordare un ristoro al cliente oppure se il ristoro dovesse essere riconosciuto solo in caso di un'eventuale *escalation* delle contestazioni.

**24.** In data 6 maggio 2022 i responsabili di EstEnergy si chiedevano se fosse il caso di mantenere *“lo stesso profilo di risposta standard”* oppure se non fosse preferibile *“replicare puntualmente”*. La scelta effettuata da EstEnergy risulta essere stata quella di non modificare la linea di risposta, considerato che *“man mano che passa il tempo l'obiezione sulla ingannevole condotta si indebolisce”*<sup>31</sup>.

**25.** A distanza di circa sette mesi dall'avvenuta presa d'atto delle cause del disagio tecnico, risulta dalle evidenze agli atti che EstEnergy ha inserito, a partire dal 20 maggio 2022, il seguente messaggio in bolletta:

*“La informiamo che la sua offerta attualmente attiva prevede l'applicazione di un prezzo della materia prima allineato ai prezzi di luce/gas che si formano nei mercati all'ingrosso. Il prezzo della materia prima così determinato varierà quindi ogni mese in linea con l'andamento di mercato. (...)”*.

**26.** Infine, secondo quanto riportato nella risposta allo Sportello del consumatore del 31 maggio 2022<sup>32</sup>, la Società ha deciso di sospendere, a partire dal 28 ottobre 2021, l'invio della *Comunicazione* nelle bollette in emissione<sup>33</sup>. A partire dal 1° dicembre 2022, EstEnergy ha riconosciuto 10 euro per ciascun POD/PDR, ai clienti titolari dei contratti che sono passati dal prezzo fisso al prezzo variabile tra il 1° gennaio al 1° ottobre 2021. Il perimetro dei destinatari del ristoro riconosciuto da EstEnergy comprende [20.000-25.000] POD/PDR<sup>34</sup>. In particolare, le lettere per informare i clienti del disagio tecnico, delle condizioni applicabili al contratto e del connesso *bonus* economico sono state inviate in data 11 novembre 2022, differenziando la comunicazione tra titolari di contratti “cessati” e “attivi”; il processo di fatturazione del *bonus* è stato avviato il 28 novembre 2022, riconoscendo ai clienti ancora attivi un corrispondente accredito nella bolletta emessa successivamente al 1° dicembre 2022; mentre per i clienti cessati è prevista l'erogazione del *bonus*

---

<sup>30</sup> Cfr. in particolare, doc. 78 del fascicolo ispettivo, contenente i messaggi del 20 aprile 2022 tra i responsabili di EstEnergy, con oggetto *“RECLAMO ADICONSUM--BP 1006575107 rds 1-43585194930 e 1-4465485541”* e doc. 75 del fascicolo ispettivo, contenente i messaggi del 6 maggio 2022 tra i responsabili di EstEnergy, con oggetto *“RECLAMO FEDERCONSUMATORI-lettera congratulazioni .pdf”*.

<sup>31</sup> Cfr. in particolare, doc. 75 del fascicolo ispettivo, cit..

<sup>32</sup> Cfr. in particolare, doc. 83 del fascicolo ispettivo, contenente la risposta del Professionista ai reclami delle associazioni dei consumatori, inoltrata in data 31 maggio 2022 allo Sportello del consumatore, presso l'Acquirente Unico.

<sup>33</sup> Cfr. in particolare, doc. 97 del fascicolo ispettivo, contenente i messaggi dal 27 al 29 ottobre 2021 tra i dipendenti di Hera ed EstEnergy, cit..

<sup>34</sup> Cfr. allegato 3 alla memoria del 25 novembre 2022, cit..

di 10 euro tramite accredito su conto corrente, o tramite l'invio di un assegno di pari importo all'indirizzo di recapito del cliente<sup>35</sup>.

### **3) Le argomentazioni difensive del Professionista**

**27.** Il Professionista ha svolto alcune osservazioni preliminari in merito alla situazione congiunturale che caratterizzava il secondo semestre del 2021 e in particolare i mercati delle materie prime energetiche, per le quali i prezzi all'ingrosso risultavano in netto rialzo<sup>36</sup>. In particolare, *“la Società ha avviato una campagna informativa dedicata esclusivamente ai clienti a libero mercato che avevano sottoscritto offerte a prezzo fisso che al tempo dell'avvio della campagna risultavano ancora vigenti (e che sarebbero scadute dopo il mese da aprile 2023 in poi), diretta a assicurare tali clienti in merito all'assenza di impatto dell'aumento dei prezzi dell'energia sulle loro condizioni tariffarie.”*<sup>37</sup>.

**28.** La campagna informativa è stata effettuata tramite l'invio, ai clienti che avevano sottoscritto un'offerta caratterizzata da un prezzo fisso ancora in vigore, della *Comunicazione prezzo fisso* del 28 settembre 2021, alla casella di posta elettronica dei clienti, all'interno delle bollette emesse dal 29 settembre 2021, ovvero tramite la pubblicazione del messaggio a partire dal 30 settembre 2021, nell'Area Clienti, dei Servizi *On Line* e della *App* dei clienti.

**29.** Tuttavia, a causa di un disguido tecnico, sono risultati destinatari della predetta *Comunicazione* anche un insieme di clienti ai quali venivano applicate condizioni di prezzo variabile, essendo già scadute le condizioni di prezzo fisso. Nello specifico, EstEnergy ha spiegato che, nel mese di aprile 2021, in occasione dell'operazione societaria che ha visto la fusione per incorporazione in EstEnergy della società Hera Comm Nord Est S.p.A., erano stati rinnovati i sistemi informativi della stessa EstEnergy; in particolare, laddove nella precedente configurazione dei sistemi informativi per ciascun cliente era indicata, all'interno del sistema di gestione della clientela (*Customer Relationship Management - CRM*) e del sistema di fatturazione, la data di attivazione del contratto, nella nuova configurazione dei sistemi informativi è stata riportata la data di migrazione (ovvero il 29 marzo 2021).

**30.** Con il passaggio alla nuova configurazione dei sistemi informativi secondo la Società, per ciascun cliente, a causa di un disguido tecnico, la data di attivazione/creazione contratto riportata nel sistema di CRM è stata sostituita con quella di migrazione - corrispondente al 29 marzo 2021 - pertanto successiva a quella di attivazione, mentre nel sistema di fatturazione la data di attivazione è stata trasferita correttamente.

**31.** Ciò ha comportato un “rinnovo fittizio” delle condizioni di offerta a prezzo fisso, anche nei contratti per i quali tali condizioni erano già scadute e la tariffazione era già passata al prezzo variabile.

---

<sup>35</sup> Il riscontro dell'effettivo invio di tali comunicazioni alla clientela è pervenuto da parte delle associazioni dei consumatori partecipanti al procedimento, dopo la data di chiusura dell'istruttoria.

<sup>36</sup> In particolare, sulla base dei dati riportati nella Memoria per la 10a Commissione Industria commercio turismo del Senato della Repubblica, del 14 febbraio 2022, il Professionista ha evidenziato che *“fra gennaio e dicembre [2021] i prezzi medi mensili dei mercati all'ingrosso hanno registrato un aumento di quasi il 500% per quanto riguarda il gas naturale e del 400% circa per l'energia elettrica”* e ciò *“si è riflesso sui prezzi di vendita in Italia a partire dal secondo semestre 2021”*.

<sup>37</sup> Cfr. memoria difensiva del 4 agosto 2022, cit..

32. Di conseguenza la *Comunicazione prezzo fisso* ha raggiunto, oltre ai clienti intestatari dei [150.000-200.000] POD/PDR che godevano ancora di condizioni di prezzo fisso, anche gli intestatari di [30.000-40.000] POD/PDR, che avevano sottoscritto un'offerta, inizialmente a prezzo fisso, ma successivamente divenuta a prezzo variabile<sup>38</sup>.

33. EstEnergy ha sottolineato di aver intrapreso le seguenti azioni correttive:

a) sospendere in via cautelativa la campagna dal 28 ottobre 2021;

b) contattare i clienti che avevano rappresentato la problematica e chiarire le effettive condizioni tariffarie applicate, oltre alla possibilità di cambiare offerta commerciale, aderendo ad una tra quelle al momento disponibili, tra cui offerte a prezzo fisso<sup>39</sup>.

34. Inoltre, la parte rileva che, a partire dal maggio 2021, ovvero prima dell'avvio del procedimento da parte dell'Autorità, EstEnergy ha provveduto ad inserire nelle bollette dei clienti in questione il seguente messaggio di rettifica: *“La informiamo che la sua offerta attualmente attiva prevede l'applicazione di un prezzo della materia prima allineato ai prezzi di luce/gas che si formano nei mercati all'ingrosso. Il prezzo della materia prima così determinato varierà quindi ogni mese in linea con l'andamento di mercato. Se queste condizioni non risultano essere aderenti alle sue esigenze potrà contattarci per valutare proposte alternative anche a prezzo fisso al numero 800.087.593”*.

35. Sulla base di tali evidenze, EstEnergy ritiene che non sia rilevabile alcun difetto di diligenza nel complesso delle azioni poste in essere: la causa dell'evento non può essere attribuita *“alla volontà della Società di indurre in errore il consumatore o di rappresentare in modo falso determinate informazioni ma è da ricondurre a un mero errore informatico/tecnico”*. Inoltre, la Società rileva il tempestivo e completo riscontro fornito alle prime segnalazioni degli utenti, le complesse e articolate attività messe in atto per identificare la problematica e individuare gli utenti interessati, nonché le misure attivate per risolvere la problematica e informare gli utenti, già prima dell'avvio del procedimento<sup>40</sup>.

36. La Società ha sottolineato come nessun pregiudizio economico sia stato arrecato ai clienti interessati dal disguido tecnico, poiché la totalità dei contratti a questi intestati era già da tempo passata a una tariffazione variabile, come specificato nelle bollette.

37. EstEnergy ritiene, inoltre, che non si possa ravvisare alcuna aggressività nel comportamento adottato, in quanto si è trattato di un singolo episodio derivante da un errore tecnico, a seguito del quale non risultano essersi create situazioni di costrizione e/o di indebito condizionamento nei comportamenti economici della clientela interessata. Secondo la Società rileva a tal fine l'evidenza che il tasso di mobilità dei consumatori è uguale tra i clienti passati dal prezzo fisso al prezzo variabile che hanno erroneamente ricevuto la Comunicazione e quelli, nelle medesime condizioni, che non l'hanno ricevuta<sup>41</sup>.

---

<sup>38</sup> Come già precisato, dei [30.000-40.000] POD/PDR identificati: [10.000-15.000] non godevano più di un'offerta a prezzo fisso da un periodo compreso tra il 2015 e il 2020; [15.000-20.000] POD/PDR, erano già passati a un'offerta variabile entro marzo 2021; e circa [3.000-4.000] POD/PDR erano passati a un'offerta variabile nei tre mesi antecedenti la Comunicazione.

<sup>39</sup> I reclami ricevuti da EstEnergy sono stati: 18 nel mese di gennaio 2022, 62 nel mese di febbraio 2022 e 40 nel mese di marzo 2022.

<sup>40</sup> Cfr. memoria difensiva del 4 agosto 2022, cit..

<sup>41</sup> Cfr. memoria difensiva del 21 ottobre 2022, cit.

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

38. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche via Internet, il 28 novembre 2022, è stato richiesto il parere all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito anche AGCOM), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo<sup>42</sup>.

39. Con comunicazione giunta il 28 dicembre 2022, la suddetta Autorità ha ritenuto che *“i mezzi di comunicazione utilizzati, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risultano complessivamente idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni nel Sito del Professionista, nella posta elettronica, nella corrispondenza cartacea, 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.”*

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

40. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore energetico, in data 28 novembre 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lett. a), del D. Lgs. n. 21/2014<sup>43</sup>.

41. Con parere pervenuto in data 28 dicembre 2022, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato che tali condotte coinvolgono tematiche rilevanti dal punto di vista regolatorio<sup>44</sup>, relative:

- a) agli obblighi di trasparenza in relazione alle offerte commerciali;
- b) alle modalità di trattazione dei reclami.

42. ARERA ha precisato che ai fini della valutazione delle condotte poste in essere dal Professionista, oggetto del procedimento, rilevano le disposizioni contenute nel testo del Codice di condotta commerciale di cui all'Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/COM<sup>45</sup>.

43. Con riferimento agli obblighi di trasparenza, ARERA ha sottolineato che il Codice di condotta commerciale prevede che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali. Con specifico riferimento alla condotta contestata a EstEnergy, ARERA ha osservato che *“sembrerebbe non pienamente osservato dal Professionista il principio generale di trasparenza, che i venditori sono tenuti a rispettare anche nell'ambito del rapporto contrattuale, per aver fornito, con la citata comunicazione del 28 settembre*

---

<sup>42</sup> Prot. 94046/2022.

<sup>43</sup> Prot. 94048/2022.

<sup>44</sup> Prot. 101627/2022.

<sup>45</sup> La deliberazione 366/2018/R/COM, è stata da ultimo modificata e integrata dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: deliberazione 426/2020/R/COM), le cui previsioni sono entrate in vigore a partire dal 1° luglio 2021, ad eccezione delle innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche di cui agli artt. 13 e 14 che sono efficaci a partire dal 1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 9 marzo 2021, 97/2021/R/COM. Inoltre, il Codice di condotta commerciale è stato da ultimo modificato dalla deliberazione 29 marzo 2022, 135/2022/R/COM e s.m.i. (di seguito: deliberazione 135/2022/R/COM), le cui disposizioni sono entrate in vigore il 1° ottobre 2022 per il settore energia elettrica, mentre troveranno applicazione dal 1° gennaio 2023 per il settore gas naturale, nonché dalla deliberazione 28 giugno 2022, 289/2022/R/COM (di seguito: deliberazione 289/2022/R/COM), le cui previsioni sono efficaci a partire dal 1° ottobre 2022.

2021, un' informativa non chiara circa l'applicazione di un' offerta a prezzo fisso anche a clienti che già fruivano di offerte a prezzo variabile, a seguito della scadenza dell' offerta a prezzo fisso sottoscritta in passato.”

44. Con riferimento alla trattazione dei reclami, ARERA ha richiamato il “*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*” (di seguito, TIQV)<sup>46</sup>, nel quale è prevista una serie di regole stringenti e di indennizzi a beneficio dei clienti finali con l'obiettivo di garantire maggiore tempestività e migliore qualità del servizio da parte dei venditori, anche al fine di minimizzare il numero di reclami non risolti nel rapporto diretto tra i clienti finali e i propri fornitori.

45. Relativamente alla condotta contestata a EstEnergy, ARERA ha osservato che “*la risposta ai reclami sia stata comunque fornita dalla società, seppur in termini generali, evidenziando la motivazione dell'erronea comunicazione*” specificando che il Professionista avrebbe provveduto però, solo nel maggio del 2022, a rettificare la comunicazione del 28 settembre 2021 mediante l'invio di una nota di chiarimento nella bolletta dei clienti che avevano erroneamente ricevuto la suddetta comunicazione. Infine, ARERA evidenzia che EstEnergy non avrebbe istruito tempestivamente il servizio di assistenza alla clientela in merito alle informazioni da fornire ai clienti interessati dalla citata comunicazione circa le condizioni economiche di fornitura effettivamente applicate.

## VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

46. Il procedimento in esame concerne i comportamenti posti in essere da EstEnergy, a far data dal 28 settembre 2021, in relazione all'invio di una comunicazione avente ad oggetto “*Comunicazione di servizio relativa alla sua fornitura*” riguardante le condizioni economiche di fornitura dei servizi gas e luce dal contenuto ingannevole e fuorviante nei confronti di parte della clientela destinataria.

47. Come emerso dalle evidenze agli atti, la *Comunicazione prezzo fisso*, con la quale la Società si congratulava con il cliente per la scelta di un' offerta a prezzo fisso, è stata inviata a un insieme di titolari di contratti già passati a condizioni di prezzo variabile (corrispondenti a [30.000-40.000] POD/PDR). Ciò ha determinato nei destinatari l'erronea convinzione di avere un contratto a prezzo fisso come tale non esposto a variazioni delle tariffe.

48. La documentazione ispettiva, in particolare, ha messo in luce come, fin dal mese di ottobre 2021, EstEnergy, a seguito delle segnalazioni di alcuni clienti e delle informazioni scambiate tra gli stessi dipendenti, fosse consapevole dell'errore in cui era incorsa. Tuttavia, come emerso dagli elementi acquisiti in atti, EstEnergy, dopo aver preso atto dell'errata selezione dei POD/PDR destinatari della *Comunicazione* e pur ponendosi il problema di dover fornire una giustificazione alla clientela, non ha provveduto tempestivamente alla rettifica della stessa e non ha chiarito le condizioni economiche ai consumatori finali coinvolti almeno sino al maggio 2022.

49. Benché nel corso del mese di ottobre 2021 la Società abbia sospeso il secondo invio della *Comunicazione* in questione, per il quale era previsto l'inserimento nelle bollette di fine ottobre, non ha provveduto a inviare alla clientela alcun messaggio correttivo della *Comunicazione* del 28

---

<sup>46</sup> Di cui all' Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/COM.

settembre 2021, né tantomeno ha rimosso l'annuncio *spot* inserito nelle pagine dell'area personale dei clienti registrati sul sito di EstEnergy (che infatti risultava presente almeno sino al successivo gennaio 2022).

**50.** Peraltro, a coloro che, resisi conto della modifica nelle condizioni economiche di fornitura dalle prime bollette del 2022, chiedevano chiarimenti già a partire dal febbraio 2022, venivano fornite informazioni fuorvianti da parte del servizio clienti di EstEnergy (via telefono o presso le sedi della Società situate in Friuli). Pertanto, EstEnergy, pur consapevole, sin dal mese di ottobre 2021, dell'erroneo invio della *Comunicazione prezzo fisso* anche ai consumatori con contratto a prezzo variabile, non ha nemmeno adeguatamente informato gli addetti all'assistenza clienti che hanno continuato a diffondere alla clientela informazioni distorte fino all'aprile 2022.

**51.** Soltanto a seguito della sollecitazione dello Sportello del Consumatore, attivata dalle Associazioni dei consumatori, EstEnergy ha inserito una nota esplicativa nelle bollette emesse dal 20 maggio 2022 e si è adoperata, il 31 maggio 2022, per fornire, sempre tramite lo Sportello del Consumatore, una spiegazione sul disagio tecnico-informatico intervenuto.

**52.** Diversamente da quanto sostenuto dal Professionista, alla luce della complessità e dell'asimmetria informativa tra fornitori/consumatori nei mercati della vendita di servizi energetici, non aver fornito un riscontro tempestivo a tutta la clientela destinataria della *Comunicazione prezzo fisso* circa l'erroneità delle informazioni ivi contenute ha indubbiamente comportato una sostanziale riduzione della trasparenza sulle condizioni tariffarie. Peraltro, come evidenziato, fino al maggio 2022, la Società si è limitata a fornire un riscontro ai soli utenti che avevano presentato un reclamo, rinviando l'invio della nota esplicativa alla conclusione delle attività di indagine sul problema informatico.

**53.** In conclusione, a causa del contenuto erroneo della Comunicazione in esame e rettificato solo dopo oltre sette mesi (maggio 2022), la condotta posta in essere dal Professionista configura una pratica ingannevole, in violazione degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo. Infatti, la Comunicazione prezzo fisso (datata 28 settembre 2021) dava una informativa errata sulle condizioni economiche dell'offerta ai consumatori con un contratto, in realtà, già divenuto a prezzo variabile, condizionandoli nelle scelte commerciali realizzabili. Tali consumatori, sulla base della informativa non corretta ricevuta dal Professionista, sono stati indotti a credere di avere un contratto a prezzo fisso, quindi non esposto a rischio di oscillazione, con la conseguenza di non poter formulare scelte alternative sulla base della migliore offerta commerciale.

## VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**54.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**55.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**56.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: *i)* della dimensione economica del Professionista caratterizzata da ricavi totali netti pari a 382.563.000 euro, da un margine operativo lordo pari a 34.133.000 euro e da un utile, prima delle imposte, di 50.679.000 euro; *ii)* dell'ampia diffusione della pratica commerciale – idonea a ledere i diritti dei clienti di EstEnergy erroneamente destinatari della *Comunicazione prezzo fisso* e dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori – nonché *iii)* dello specifico pregiudizio dei consumatori misurabile in base alla differenza tra condizioni di prezzo variabile e condizioni di prezzo fisso alternativamente disponibili sul mercato (cfr. par. III.2). Tale pregiudizio ha coinvolto un numero particolarmente elevato di consumatori, superiore a 30.000, che sono stati condizionati a mantenere le onerose condizioni di offerta a prezzo variabile del Professionista per effetto delle informazioni ingannevoli contenute nella *Comunicazione*. Si tiene in considerazione, tuttavia, come elemento attenuante, l'adozione da parte del Professionista di misure correttive di alcuni profili di criticità contestati nella comunicazione di avvio del procedimento e del ristoro riconosciuto a un insieme di consumatori destinatari della comunicazione. Infine, si tiene conto delle specificità che caratterizzano il settore dell'energia, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista.

**57.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica in esame è stata posta in essere da EstEnergy dall'ottobre 2021 fino al mese di maggio 2022, a seguito dell'invio, alla clientela erroneamente destinataria della *Comunicazione prezzo fisso* dell'autunno 2021, di una nota esplicativa in bolletta circa l'applicazione di un prezzo della materia prima allineato ai prezzi di luce/gas che si formano nei mercati all'ingrosso, con corrispondente attivazione di un numero verde dedicato alla richiesta di informazioni sulla questione in oggetto.

**58.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a EstEnergy S.p.A. nella misura base di 3,5 milioni di euro (tre milionocinquecentomila euro) che si riduce a 1 milione di euro (un milione di euro) tenuto conto delle misure adottate nel corso del procedimento che hanno portato alla cessazione della pratica commerciale scorretta e alla adozione di una misura restitutoria.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte e tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento risulta scorretta ai sensi degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante l'invio erroneo di una comunicazione di servizio dal contenuto ingannevole e fuorviante, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alle condizioni economiche applicate ai propri contratti di fornitura di energia e/o gas;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società EstEnergy S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo;

b) di irrogare alla società EstEnergy S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 € (un milione di euro).

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

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

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

---

***Autorità garante  
della concorrenza e del mercato***

Bollettino Settimanale  
Anno XXXIII- N. 8 - 2023

---

***Coordinamento redazionale***

Giulia Antenucci

***Redazione***

Valerio Ruocco, Simonetta Schettini, 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

---