

**A553 - AISCAT E ASPI/CONDOTTE ABUSIVE ESCLUDENTI NEL MERCATO DEL
TELEPEDAGGIO**

Allegato 1 al provvedimento n. 31011

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI
DELL'ART. 14-TER DELLA LEGGE N. 287/90**

A-553

***AISCAT E ASPI / CONDOTTE ABUSIVE ESCLUDENTI NEL
MERCATO DEL TELEPEDAGGIO***

29 settembre 2023

I. Numero del procedimento

1. A/553 - *Aiscat e ASPI / Condotte abusive escludenti nel mercato del telepedaggio.*

II. Parte del procedimento

2. Autostrade per l'Italia S.p.A. ("**ASPI**" o "**Società**").

III. Fattispecie contestata

3. In data 11 ottobre 2022, su segnalazione di UnipolTech S.p.A. ("**Unipol**"), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**AGCM**" o "**Autorità**") ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di ASPI e AISCAT - Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori ("**AISCAT**"), per accertare un possibile abuso di posizione dominante in violazione dell'art. 102 del TFUE ("**Procedimento**", il provvedimento di notifica del suo avvio, "**Provvedimento di Avvio**").
4. Secondo il Provvedimento di Avvio, ASPI, attraverso l'associazione AISCAT, sulla quale eserciterebbe un'influenza determinante, avrebbe posto in essere un abuso escludente di carattere complesso a partire dal 2019, e ancora ad oggi in corso, consistente in una molteplicità di condotte con effetti nel mercato nazionale del telepedaggio, in cui l'ingresso ai fornitori di servizio ("**FdS**") nuovi entranti non sarebbe consentito a parità di condizioni con lo storico operatore Telepass S.p.A. ("**Telepass**").
5. La Società godrebbe di una posizione dominante nel mercato della gestione autostradale e, tramite Telepass, nel mercato nazionale del telepedaggio.
6. Le condotte di natura escludente contestate a ASPI consisterebbero sinteticamente nell'aver:
 - (i) dirottato verso il servizio europeo di telepedaggio ("**SET**") / servizio interoperabile di telepedaggio mezzi pesanti ("**SIT-MP**"), i FdS interessati ad operare unicamente a livello nazionale per i mezzi leggeri;
 - (ii) mancato di applicare sconti e agevolazioni tariffarie verso i clienti dei FdS;
 - (iii) applicato condizioni contrattuali di minore favore ai FdS SET/SIT-MP rispetto a quelle di cui Telepass gode ai fini della prestazione del servizio di telepedaggio nel sistema nazionale (c.d. sistema "**Legacy**"), e segnatamente:
 - un obbligo di garanzia tramite fideiussione bancaria di importo massimo pari al fatturato medio mensile del FdS moltiplicato per 2 (art. 9 dei contratti SET e SIT-MP);

- la facoltà per la concessionaria (anche esattore di pedaggio o “EdP”) di recedere dal contratto in caso di intervenuta cessazione del rapporto contrattuale tra il FdS e una o più concessionarie interconnesse, senza che a ciò corrisponda un indennizzo per il FdS (art. 23.2 dei contratti SET e SIT-MP);
 - l’obbligo per il FdS di applicare alla concessionaria una commissione non superiore a quella applicata ad altre concessionarie per servizi analoghi, senza che a ciò corrisponda un obbligo per gli EdP di non discriminazione nella remunerazione tra i FdS (art. 11.7 dei contratti SET e SIT-MP);
 - il divieto di trasferimento del contratto in capo al FdS, anche in caso di cessione di azienda o ramo aziendale da parte del FdS (art. 20.1 dei contratti SET e SIT-MP);
- (iv) trattato i c.d. “errati transiti” generati dalla clientela dei FdS SET e SIT-MP in maniera deteriore rispetto a quelli generati dai clienti di Telepass nel sistema Legacy;
- (v) omissso di adeguare i varchi e la cartellonistica al SET e SIT-MP.

IV. Mercati interessati

7. Secondo il Provvedimento di Avvio, il caso in esame concerne i mercati: (i) della gestione autostradale, in cui ciascuna concessionaria gestisce in esclusiva le tratte affidate in concessione, e quello, collegato al primo, (ii) della fornitura del servizio di telepedaggio all’utenza che percorre le autostrade, di dimensione nazionale.
8. Nel primo mercato, ASPI sarebbe dominante in quanto concessionaria esclusivista delle tratte di propria competenza e, nel secondo mercato, tramite la società Telepass.

V. Descrizione degli impegni proposti

A. Impegni strutturali

9. Non applicabile.

B. Impegni comportamentali

10. Ad avviso della scrivente Società, la tesi esposta nel Provvedimento di Avvio è destituita di fondamento, tanto riguardo alla definizione dei mercati rilevanti, e alla presunta posizione dominante di ASPI in ciascuno di essi, quanto alle sue relazioni con la società Telepass, al suo ruolo all’interno di AISCAT, e alle condotte di natura asseritamente escludente che le sono imputate, per tutte le

ragioni esposte nel corso dell'audizione *infra*-procedimentale in data 6 febbraio 2023 e nella memoria difensiva depositata in data 20 febbraio 2023, a cui ci si riporta integralmente.

11. Cionondimeno, in ottica di massima collaborazione, ASPI è disposta ad assumere, ai sensi dell'art. 14-ter della L. n. 287/90, gli impegni comportamentali di seguito descritti ("**Impegni**"), senza che ciò costituisca una forma di acquiescenza alle tesi prospettate nel Provvedimento di Avvio.
12. Inoltre, sempre nello spirito di massima collaborazione che caratterizza la posizione di ASPI, la Società intende ricomprendere negli Impegni altresì iniziative ulteriori rispetto alle condotte oggetto del Procedimento, utili a consolidare ancor di più la parità di trattamento tra Telepass (nel sistema Legacy) e i FdS SET e SIT-MP e a garantire a questi ultimi un'ancor più profonda penetrazione del mercato. Questi impegni aggiuntivi dovrebbero altresì rivelarsi utili a dirimere le preoccupazioni manifestate da Unipol nella sua ultima segnalazione in data 31 gennaio 2023 ("**Nuova Segnalazione**"), per quanto di competenza di ASPI.
13. Gli Impegni, se non diversamente specificato nella descrizione di ciascuno di essi che segue - Impegni 3, 4 (in parte), 5 - saranno assunti in caso di chiusura dell'istruttoria senza accertamento dell'infrazione, ai sensi dell'art. 14-ter della Legge n. 287/1990.

➤ **Impegni**

Impegno 1 – Introduzione di un servizio interoperabile di telepedaggio unico per mezzi pesanti e mezzi leggeri ("SIT")

14. Nel corso della riunione in data 14 febbraio 2023, il Consiglio Direttivo di AISCAT, su proposta di ASPI, ha deliberato a favore dell'introduzione di un servizio interoperabile di telepedaggio unico per mezzi pesanti e mezzi leggeri ("**SIT**") sulla rete autostradale italiana, che funzionerà con apparati provvisti della sola tecnologia *Dedicated Short Range Communication* (DSRC) e senza necessità di un accreditamento in Paesi diversi dall'Italia.
15. A livello tecnico, le concessionarie dovranno eseguire, ciascuna per quanto di competenza, gli aggiornamenti dei propri *software* eventualmente necessari per consentire il passaggio dei mezzi leggeri nei varchi di pista dedicati al SIT-MP (e al SET). I FdS interessati potranno così offrire il servizio di telepedaggio per i mezzi leggeri ai loro clienti con gli stessi apparati in utilizzo nel SIT-MP.
16. Contrattualmente, ai FdS già attivi nel SIT-MP verrà offerta la possibilità di estendere la propria offerta anche ai mezzi leggeri tramite il costituendo SIT, senza necessità di ulteriori procedure di accreditamento o verifiche tecniche, con la semplice sottoscrizione di un *addendum* al contratto SIT-MP in essere,

per estenderne l'ambito di applicazione ai mezzi leggeri.

17. ASPI si impegna a richiedere la convocazione di un'Assemblea di AISCAT, intorno alla metà di marzo 2023, per raccogliere l'adesione delle associate ad implementare il SIT come sopra delineato entro 6 mesi dall'eventuale accettazione degli Impegni.
18. Resta inteso che gli Impegni 2, 3, 4, 5, 6, 8 e 9 che seguono si applicheranno, per quanto rilevante, anche nei confronti dei FdS e dei loro clienti nell'implementando SIT.

Impegno 2 – Introduzione di una procedura di accreditamento / ri-accreditamento per i nuovi apparati di Telepass in ambito Legacy

19. ASPI e AISCAT Servizi S.r.l. ("AISCAT Servizi") hanno avviato una collaborazione per l'implementazione di procedure di: (i) accreditamento dei nuovi apparati; (ii) ri-accreditamento di nuove versioni di apparati già in esercizio di Telepass in ambito Legacy, in entrambi i casi¹, analoghe a quelle esistenti e applicate per l'accREDITamento di nuovi apparati / ri-accreditamento di apparati già in esercizio dei FdS in ambito SET e SIT-MP.
20. L'accREDITamento / ri-accreditamento degli apparati Telepass nel sistema Legacy non godrà di alcun trattamento preferenziale rispetto al SET/SIT-MP, ma sarà gestito invece attraverso un canale unico secondo l'ordine di priorità della domanda.
Dunque, le richieste di accREDITamento di nuovi apparati, o ri-accreditamento di nuove versioni di apparati già in esercizio, da parte di Telepass in ambito Legacy saranno gestite in coda a eventuali omologhe domande di accREDITamento o ri-accreditamento in ambito SIT o SET ad esse precedenti².
21. ASPI si impegna a farsi parte attiva in AISCAT affinché la procedura di accREDITamento / ri-accreditamento degli apparati di Telepass in ambito Legacy sia completa entro 90 giorni dall'eventuale accettazione degli Impegni.
22. La procedura di accREDITamento dei nuovi apparati sarà gestita e monitorata da AISCAT per il sistema *legacy* come per il SET o SIT, anche in coerenza con l'obiettivo di evadere le richieste di accREDITamento secondo l'effettivo ordine

¹ Per quanto riguarda l'accREDITamento di nuovi apparati, rispetto alle procedure vigenti in ambito SET e SIT-MP, quelle in ambito Legacy non prevedranno le fasi di *back-office* e di *test* di fatturazione, in quanto gli apparati che funzionano nel sistema Legacy, a differenza di quelli in uso nel SET e SIT-MP, hanno tutti una struttura comune che non richiede tecnicamente di ripetere queste fasi per ogni nuovo apparato accREDITato. Ad ogni modo, le fasi di *back-office* e di *test* di fatturazione hanno un'incidenza più che modesta nell'ambito delle procedure di accREDITamento dei nuovi apparati in ambito SET e SIT-MP, quindi non sono in grado di determinare, nella sostanza, una maggiore onerosità delle procedure di accREDITamento dei nuovi apparati SET e SIT-MP rispetto a quelle in fase di implementazione nel sistema Legacy.

² Per completezza, alle procedure di ri-accreditamento – sia in ambito SET/SIT-MP che in ambito Legacy – si darà la priorità rispetto a domande di accREDITamento di nuovi apparati.

temporale di presentazione delle stesse.

Impegno 3 – Implementazione degli algoritmi e dei protocolli necessari per il calcolo degli sconti spettanti ai clienti dei FdS

23. Come compiutamente illustrato nel corso dell'audizione di ASPI in data 6 febbraio u.s. e nella memoria difensiva, il processo di implementazione degli algoritmi di calcolo degli sconti per la loro integrazione nelle fatture inviate ai FdS dalle concessionarie è iniziato prima e indipendentemente dal Procedimento.
24. ASPI, infatti, ha avviato, insieme alle altre concessionarie interconnesse, i processi di revisione dei protocolli per consentire l'integrazione degli sconti nelle fatture ai FdS a settembre 2021, e, subito a valle, nella prima parte del 2022, ha avviato, per quanto di competenza, i conseguenti aggiornamenti della piattaforma di *servicing* di Movyon S.p.A. ("**Movyon**"), in fase di imminente conclusione.
25. L'aggiornamento della piattaforma di Movyon metterà in grado ciascuna delle concessionarie che utilizzano il *service* di Movyon e hanno installati sistemi di pagamento relativi al servizio di telepedaggio (ossia: per il Gruppo ASPI, ASPI, Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. ("**RAV**"), Società Autostrada Tirrenica p.a. ("**SAT**"), Tangenziale di Napoli S.p.A.; al di fuori del Gruppo ASPI: Salerno Napoli Pompei S.p.A. ("**SPN**"), Concessioni Autostradali Venete S.p.A. ("**CAV**", Autovie Venete S.p.A., Autostrada del Brennero S.p.A. ("**Autostrada del Brennero**") di applicare: (i) lo sconto moto per i transiti in uscita sulle proprie tratte e (ii) gli sconti applicabili sulle tratte di rispettiva competenza.
26. Ad oggi, tra le concessionarie che utilizzano il *service* di Movyon, quelle che applicano sconti ulteriori rispetto allo sconto moto sulle tratte di propria competenza sono: CAV, Autostrada del Brennero, RAV e SAT³.
27. In questo contesto, gli impegni di ASPI consistono nel mettere a disposizione delle concessionarie che utilizzano il *service* di Movyon, secondo la tempistica certa di seguito illustrata, l'infrastruttura che consentirà loro, a partire dalla data del suo completamento, l'integrazione degli sconti nelle fatture emesse nei confronti dei FdS e, ai FdS, di conoscere l'importo dello sconto eventualmente

³ Anche SPN applica uno sconto sulla tratta di propria competenza, già attivo per i clienti dei FdS SET a partire da gennaio 2023. L'implementazione di questo sconto prima del completamento integrale della VCCF 2.0 è stato possibile in quanto detta implementazione richiede protocolli di dialogo con gli apparati dei FdS più semplici rispetto agli altri sconti praticati dalle concessionarie che utilizzano il *service* di Movyon, in quanto il presupposto per l'applicazione è il mero transito sulla tratta di SPN e non anche il riconoscimento dei clienti quali aventi diritto allo sconto.

applicabile a ogni singolo transito dei loro clienti.

A. Gli sconti “chiusi” di competenza delle concessionarie che utilizzano la piattaforma di Movyon

28. CAV e Autostrada del Brennero applicano sulle proprie tratte sconti “chiusi”, ossia sconti applicabili a transiti che hanno origine e fine sulle tratte autostradali di rispettiva competenza.
29. Rispetto a questi sconti, ASPI si impegna ad implementare gli aggiornamenti della piattaforma di Movyon che renderanno possibile la loro integrazione nella fattura ai FdS da parte delle concessionarie di competenza e, ai FdS, di conoscere l'importo dello sconto eventualmente applicabile a ogni singolo transito dei loro clienti:
- a) a partire dal 1° luglio 2023, per lo sconto di competenza di CAV e gli sconti “Brenner Pass” e “Urban Pass Trento” di competenza di Autostrada del Brennero;
 - b) a partire dal 1° novembre 2023, per lo sconto “Urban Pass Bolzano” di competenza di Autostrada del Brennero.

L'impegno in questione consentirà quindi alle concessionarie competenti l'implementazione dei rispettivi sconti entro le date di cui ai punti **a)** e **b)** di cui sopra.

B. Lo sconto moto

30. Il calcolo dello sconto moto applicabile a ogni singolo transito potrà essere effettuato dalle concessionarie di uscita (*i.e.*, in cui termina il transito dell'utente) aderenti allo sconto moto⁴, grazie ai dati messi a disposizione sulla piattaforma di comparto gestita da AISCAT Servizi, dai quali è possibile derivare se un determinato cliente ha diritto allo sconto moto o meno.
31. ASPI si impegna a:
- a) implementare gli algoritmi che consentiranno alle concessionarie che

⁴ SPN non ha richiesto di ricevere la trasmissione del calcolo dello sconto moto da parte della piattaforma di Movyon per i transiti in uscita sulla sua rete. Non essendo questa società parte della rete interconnessa, questo non incide sul calcolo dello sconto moto sulle tratte di competenza delle altre concessionarie. In altri termini, prima di entrare nella tratta di competenza di SPN, l'utente “esce” dalla rete interconnessa tramite rilievo del suo apparato di telepedaggio dalle strutture di pista della concessionaria interconnessa competente e gli viene riconosciuto lo sconto moto maturato per il suo transito fino a quel momento. Poi l'utente entra sulla tratta di competenza di SPN e il suo apparato registra questa entrata come momento iniziale di un nuovo transito, che si chiuderà nel momento in cui uscirà dalla rete SPN, per poi eventualmente iniziare *ex novo* sulla rete di altra concessionaria.

utilizzano il *service* di Movyon di inviare alla piattaforma di comparto gestita da AISCAT Servizi la documentazione ricevuta dai FdS, relativa alle richieste di adesione allo sconto moto dei singoli clienti, entro il 31 marzo 2023;

- b) rendere tecnicamente possibile il calcolo dello sconto moto, e la sua conseguente integrazione nella fattura emessa dalle concessionarie verso i FdS - e, per i FdS, di conoscere l'importo dello sconto moto eventualmente applicabile a ogni transito dei loro clienti - per tutte le concessionarie che utilizzano il *service* di Movyon, a prescindere dall'origine del transito (casello di entrata), ad eccezione di SPN, entro il 3 aprile 2023.

32. Ciò significa che, a partire da tale data, lo sconto in questione sarà operativo per le concessionarie che utilizzano il *service* Movyon e che procederanno alla sua applicazione, tenuto conto che i FdS potranno conoscere l'importo di pedaggio al netto dello sconto moto per tutti i transiti in uscita sulla rete di competenza delle concessionarie che utilizzano il *service* di Movyon, ad eccezione di SPN.

C. Lo sconto SAV/RAV e lo sconto SAT

33. Per l'integrazione in fattura dello sconto SAV/RAV, si è resa necessaria l'implementazione di una piattaforma di comparto gestita da AISCAT Servizi, in quanto funzionale alla lettura dei dati di transito di due concessionarie che utilizzano piattaforme di *servicing* diverse, Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. (già definita "RAV") (piattaforma di Movyon) e Società Autostrade Valdostane S.p.A. ("SAV") (piattaforma di Sinelec S.p.A.).

34. ASPI si impegna, per quanto di sua competenza ad:

- a) implementare gli algoritmi che consentiranno il dialogo tra la piattaforma di Movyon e la piattaforma di comparto entro luglio 2023, così che Movyon possa: (i) inviare alla piattaforma di comparto la documentazione ricevuta dai FdS, relativa alle richieste di adesione allo sconto SAV/RAV dei singoli clienti; (ii) inviare alla piattaforma di comparto i flussi di dati relativi ai transiti in uscita sulla rete delle concessionarie che utilizzano il *service* Movyon; (iii) ricevere dalla piattaforma di comparto i flussi di dati relativi agli sconti attribuiti e utilizzarli per la conseguente integrazione dello sconto nella fattura emessa dalle concessionarie verso i FdS e consentire a questi ultimi di conoscere l'importo dello sconto SAV/RAV eventualmente applicabile a ogni transito dei loro clienti;
- b) offrire tutto il supporto tecnico necessario a AISCAT Servizi per agevolare l'implementazione degli algoritmi di calcolo dello sconto SAV/RAV sulla piattaforma di comparto entro luglio 2023, data entro la quale tale sconto

Versione non confidenziale

sarà a tutti gli effetti operativo per le concessionarie che utilizzano la piattaforma di Movyon⁵ e che procederanno alla sua applicazione.

35. La stessa piattaforma di comparto sarà utilizzata anche per il calcolo dello sconto SAT. Questo sconto, infatti, si applica a transiti in entrata o in uscita sulla rete di competenza di SAT e richiede un algoritmo particolarmente complesso. Si è quindi stabilito di utilizzare la piattaforma di comparto per non gravare del calcolo la concessionaria di uscita, che potrebbe essere qualunque concessionaria interconnessa, anche diversa da SAT.

36. ASPI si impegna, per quanto di sua competenza, ad:

- a) implementare gli algoritmi che consentiranno il dialogo tra la piattaforma di Movyon e la piattaforma di comparto ai fini del calcolo dello sconto SAT entro febbraio 2024, così che Movyon possa: (i) inviare alla piattaforma di comparto i flussi di dati relativi ai transiti sulla rete delle concessionarie che utilizzano il *service* Movyon; (ii) ricevere dalla piattaforma di comparto i flussi di dati relativi agli sconti attribuiti e utilizzarli per la conseguente integrazione dello sconto nella fattura emessa dalle concessionarie verso i FdS e consentire a questi ultimi di conoscere l'importo dello sconto SAT eventualmente applicabile a ogni transito dei loro clienti;
- b) offrire tutto il supporto tecnico necessario a AISCAT Servizi per agevolare l'implementazione dell'algoritmo di calcolo dello sconto SAT sulla piattaforma di comparto entro febbraio 2024, data entro la quale tale sconto sarà a tutti gli effetti operativo per le concessionarie che utilizzano la piattaforma di Movyon⁶ e che procederanno alla sua applicazione;

37. In merito agli impegni riportati si precisa che ASPI darà attuazione, per quanto di propria competenza, agli impegni proposti da AISCAT.

Impegno 4 – Sospensione dell'addebito degli errati transiti ai FdS per quattro mesi e correzione automatica dei RMPP

38. L'implementazione di algoritmi di accoppiamento targa / apparato sulla piattaforma di comparto consentirà di ridurre in maniera significativa, se non eliminare del tutto, i problemi di gestione connessi alla fatturazione degli errati transiti.

39. Cionondimeno, ASPI si impegna ad offrire, anche per conto delle sue

⁵ Fanno eccezione SPN e TANA, in quanto non facenti parte della rete interconnessa. In altri termini, prima di entrare nella tratta di competenza di SPN o di TANA, l'utente "esce" dalla rete interconnessa tramite rilievo del suo apparato di telepedaggio dalle strutture di pista della concessionaria interconnessa competente e gli viene riconosciuto lo sconto SAV/RAV maturato per il suo transito. Poi l'utente entra sulla tratta di competenza di SPN o di TANA e il suo apparato registra questa entrata come momento iniziale di un nuovo transito, che si chiuderà nel momento in cui uscirà dalla rete SPN o di TANA, per poi eventualmente iniziare *ex novo* sulla rete di altra concessionaria.

⁶ Fanno eccezione SPN e TANA, per cui valgono le medesime considerazioni di cui alla nota precedente.

controllate, a tutti i FdS SET e / o SIT – in esercizio e nuovi entranti –

l'estensione del termine di addebito dei transiti anomali da 60 a 180 giorni, entro 60 giorni dall'eventuale accettazione degli Impegni.

40. Inoltre, ASPI si impegna ad aggiornare la piattaforma di Movyon in modo tale da consentire la riconversione automatica dei mancati rilevamenti in uscita (c.d. RMPP) sulla rete del Gruppo ASPI, e delle concessionarie che utilizzano la piattaforma di Movyon, nell'addebito degli effettivi transiti effettuati, entro il 31 marzo 2023.

Impegno 5 - Implementazione a una data certa dei correttivi che renderanno possibile alle concessionarie l'invio di rettifiche dei transiti errati e RMPP ai FdS entro 11 mesi dagli stessi transiti

41. Analogamente a quanto rappresentato per l'integrazione degli sconti in fattura, l'implementazione dei correttivi, sia tecnici che contrattuali, che renderanno possibile la rettifica dei transiti anomali e dei RMPP da parte delle concessionarie che utilizzano il *service* di Movyon fino a 11 mesi dagli stessi transiti – e, quindi, l'addebito dell'importo corretto in fattura ai FdS interessati che aggiorneranno i loro sistemi di conseguenza - è già in corso.
42. ASPI si impegna ad ogni modo, per sé e per le sue controllate, a portare a compimento tale processo entro il 31 marzo 2023 per i FdS interessati che aggiorneranno i loro sistemi di conseguenza; l'implementazione del correttivo in esame consentirà a tutte le concessionarie che utilizzano il *service* di Movyon di provvedere alla rettifica degli errati transiti e dei RMPP entro 11 mesi dagli stessi transiti per i FdS interessati che aggiorneranno i loro sistemi di conseguenza.
43. Il correttivo in esame consentirà anche, per il pregresso, la rettifica degli errati transiti e RMPP antecedenti di 11 mesi rispetto alla data della sua implementazione, quindi, considerando il 31 marzo 2023 quale data di implementazione, di tutti i transiti dei clienti dei FdS interessati che abbiano aggiornato i loro sistemi di conseguenza effettuati a partire dal 1 maggio 2022 per cui le concessionarie abbiano ricevuto una richiesta di rettifica⁷.

Impegno 6 – Modifiche ai contratti SET e SIT-MP in essere e di nuova sottoscrizione

44. ASPI si impegna, anche per conto delle sue controllate, ad apportare ai contratti SET e SIT-MP, in essere e di nuova sottoscrizione, le seguenti modifiche entro 6 mesi dall'eventuale accettazione degli Impegni:

l'art. 23.2 sarà modificato come segue: **(i)** l'ipotesi di cessazione del

⁷ **[OMISSIS]**

contratto tra il FdS e una o più concessionarie interconnesse formerà oggetto di una clausola risolutiva espressa, in cui sarà previsto che tale risoluzione sia efficace solamente decorsi 30 giorni dalla cessazione del rapporto con una o più concessionarie, senza che la causa che ha dato luogo alla stessa sia rimossa o comunque risolta dal FdS; **(ii)** nessuna conseguenza sarà prevista in caso di cessazione del contratto tra il FdS e una o più concessionarie non interconnesse;

- a) **l'art. 11.7** sarà abrogato;
- b) **l'art. 20.1** sarà modificato nel senso di consentire al FdS la cessione del contratto purché il cessionario possieda i medesimi requisiti e garanzie del cedente (iscrizione nel registro SET, possesso dei requisiti di carattere generale, mantenimento o nuova produzione di garanzie contrattuali) e ne sia data idonea dimostrazione ad ASPI; e
- c) la società si renderà disponibile ad estendere i termini di validità dagli attuali due anni a cinque anni proponendo al FdS una modifica dell'**art. 10** dei contratti attualmente in essere con i FdS;

Impegno 7 – Contributo all'adeguamento dei varchi e della segnaletica delle concessionarie che non hanno ancora provveduto

- 45. ASPI ha tempestivamente completato il processo di adeguamento di varchi e segnaletica, dunque, nulla può esserle contestato in merito.
- 46. Ciononostante, ASPI è disposta a impegnarsi a farsi promotrice in seno ad AISCAT della creazione di un gruppo di lavoro *ad hoc* per catalizzare il processo di adeguamento dei varchi e della cartellonistica delle concessionarie che ancora non hanno provveduto, entro 90 giorni dall'eventuale accettazione degli Impegni.
- 47. ASPI sottolinea che, per quanto attiene le informazioni alla clientela in merito all'accettazione dei dispositivi di telepedaggio su rete ASPI, è già presente un'apposita pagina al seguente indirizzo: <https://www.autostrade.it/it/il-pedaggio/dispositivi-di-telepedaggio> e, del pari, è presente una pagina inerente la segnaletica al casello per indicare i diversi tipi di pagamento ammessi, con corredo di foto: <https://www.autostrade.it/it/il-pedaggio/pagamento-al-casello>.
- 48. Cionondimeno, ASPI provvederà a inserire una pagina aggiuntiva appositamente dedicata al SET (che faccia poi rinvio al link esistente sul telepedaggio) e che abbia massima visibilità sul proprio sito internet entro un mese dall'eventuale accettazione degli Impegni.

Impegno 8 – Accesso della clientela dei FdS ai parcheggi in struttura

- 49. ASPI, attraverso Movyon, si impegna ad inviare ai gestori dei parcheggi che si

Versione non confidenziale

sono dotati, tramite la stessa Movyon, di impianti di controllo dinamico per l'accesso alla struttura ed il pagamento del servizio compatibili con gli apparati Telepass, una comunicazione con cui si offrirà ai medesimi gestori dei parcheggi, e agli operatori da questi indicati, ove venisse richiesto, la collaborazione necessaria per l'adeguamento di *software* e *hardware* utili a consentire, tramite gli apparati di terra già installati, anche la lettura degli apparati di altri operatori.

50. L'Impegno verrà attuato entro 30 giorni dall'eventuale accettazione degli Impegni.

Impegno 9 – Apertura di un tavolo per l'integrazione del servizio di *cash back* in fattura con tutti i FdS

51. ASPI si impegna a proporre l'apertura di un tavolo con tutti i FdS SET e SIT-MP interessati, ai fini di analizzare le potenzialità e la fattibilità della possibile integrazione del *cash back* in fattura o altra forma di collaborazione a riguardo.
52. A tal fine, sarà inviata una lettera a tutti i FdS SET e SIT-MP, attivi o in fase di accreditamento, così da sollecitare la loro partecipazione al tavolo.
53. L'Impegno verrà attuato entro 30 giorni dall'eventuale accettazione degli Impegni.
54. ASPI si impegna a integrare gli inviti ai FdS SET e SIT-MP interessati, con un termine stimato per il completamento della piattaforma utile all'erogazione ai propri clienti del *cash back* di tre mesi dall'eventuale accettazione degli Impegni, fatti salvi i tempi necessari alla sottoscrizione degli appositi accordi con i FdS per l'applicazione del servizio.

C. Eventuale periodo di validità

55. Gli Impegni sono assunti a tempo indeterminato.

VI. Considerazioni circa l'idoneità degli impegni a far venire meno i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria

56. Si ritiene che gli Impegni proposti siano in grado di realizzare una piena parità delle armi tra i FdS SET e SIT e Telepass nell'ambito del sistema Legacy, non soltanto quanto ai profili rilevati nel Provvedimento di Avvio, ma persino avuto riguardo ad ambiti non oggetto di istruttoria.
57. In particolare, l'introduzione di un SIT unico per mezzi pesanti e mezzi leggeri (Impegno n. 1) consentirà ai FdS a ciò interessati di operare unicamente in Italia con la sola tecnologia DSRC (la stessa utilizzata ad oggi per il SIT-MP e nel SET per i mezzi leggeri fino al 2027).
58. Pertanto, la prestazione del servizio di telepedaggio a livello solamente nazionale per i mezzi leggeri non sarà più esclusivo appannaggio di Telepass

nel sistema Legacy, realizzando una piena apertura in senso *pro*-concorrenziale del mercato nazionale del telepedaggio.

59. Al contempo, i nuovi apparati Telepass in ambito Legacy saranno sottoposti a una procedura di accreditamento / ri-accreditamento analoga a quella utilizzata in ambito SIT e SET (Impegno 2), così uniformando i sistemi anche sotto questo ulteriore profilo.
60. Gli Impegni 1 e 2 sono quindi idonei a superare i rilievi di cui al Provvedimento di Avvio circa l'asserita chiusura del sistema nazionale di telepedaggio⁸.
61. Al contempo, i successivi Impegni 3 – 7 consentiranno di sterilizzare le differenze individuate nel Provvedimento di Avvio tra il SET/SIT e il sistema Legacy.
62. In particolare, attraverso l'Impegno di ASPI (Impegno 3) relativo ad una più rapida implementazione degli algoritmi e dei protocolli che consentiranno il calcolo degli sconti spettanti ai clienti dei FdS⁹, le concessionarie che utilizzano il *service* di Movyon potranno applicare lo sconto moto, gli sconti SAV/RAV e SAT, e gli sconti di rispettiva competenza (se presenti) direttamente nella fattura emessa verso i FdS e i FdS potranno conoscere l'importo dello sconto

eventualmente applicabile a ogni singolo transito dei loro clienti.

63. Attraverso l'Impegno di ASPI ad offrire, anche per conto della sue controllate, a tutti i FdS SET e / o SIT – in esercizio e nuovi entranti – l'estensione del termine di addebito dei transiti anomali da 60 a 180 giorni (Impegno 4), dovrebbe risolversi in maniera pressoché radicale la questione del mancato riconoscimento dei veicoli nell'ambito dei c.d. errati transiti, lasciando a ciascun FdS il tempo necessario per contattare il suo cliente e ricostruire il transito in quei casi – si presume sporadici – in cui la ricostruzione non dovesse avvenire automaticamente tramite gli algoritmi di accoppiamento nel frattempo implementati. Allo stesso tempo, saranno portati a termine a breve gli aggiornamenti necessari per la correzione automatica dei mancati rilevamenti in uscita (RMPP) sulla piattaforma di Movyon, il che comporterà un drastico calo delle casistiche di RMPP sulla rete del Gruppo ASPI e delle altre concessionarie che utilizzano il *service* di Movyon.
64. Questo Impegno sarebbe di per sé sufficiente a superare le criticità concorrenziali rilevate nel Provvedimento di Avvio¹⁰. Ciononostante, per dirimere anche le ulteriori preoccupazioni manifestate da Unipol nella Nuova Segnalazione, ASPI si è altresì impegnata, anche per conto delle altre

⁸ Para. 17 – 21 del Provvedimento di Avvio.

⁹ Para. 28 – 30 del Provvedimento di Avvio.

¹⁰ Para. 31 – 33 del Provvedimento di Avvio.

concessionarie del Gruppo, a catalizzare il processo in atto di implementazione dei correttivi che renderanno possibile la rettifica dei transiti anomali e RMPP fino a 11 mesi dagli stessi transiti, anziché a 6 mesi com'è attualmente (Impegno 5), per tutte le concessionarie che utilizzano il *service* di Movyon. Ciò consentirà altresì la rettifica degli errati transiti e RMPP antecedenti di 11 mesi rispetto al 31 marzo 2023, data di implementazione del correttivo in esame, per i transiti dei clienti dei FdS interessati che abbiano aggiornato i loro sistemi, quindi, di tutti i transiti effettuati a partire dal 1 maggio 2022.

65. Il combinato disposto degli Impegni 4 e 5 renderà quindi non soltanto più facile la rettifica degli errati transiti e dei RMPP (Impegno 4), ma estenderà altresì sensibilmente il numero dei transiti e RMPP rettificabili (Impegno 5) *pro-futuro* e per il pregresso, a partire, come illustrato, dal 1 maggio 2022.
66. A livello contrattuale, le clausole dei contratti SET/SIT individuate dall'AGCM nel Provvedimento di Avvio saranno modificate (artt. 23.2 e 20.1.) o abrogate (art. 11.7), eliminando i possibili profili distorsivi paventati nel Provvedimento di Avvio¹¹ (Impegno 6).
67. In particolare, sarà chiarita la natura tecnica della necessità che la cessazione del contratto tra il FdS e una o più concessionarie interconnesse sia causa di risoluzione del contratto e questa ipotesi formerà oggetto di una clausola risolutiva espressa (art. 23.2). La clausola di parità di trattamento tra EdP (art. 11.7) sarà espunta, dunque, verrà meno qualsiasi criticità associata. La cessione del contratto da parte del FdS sarà sempre consentita, garantendogli così massima libertà di impresa, purché il cessionario abbia i requisiti per operare nel SET/SIT (art. 20.1).
68. Quanto alla garanzia, le criticità prospettate nel Provvedimento di Avvio sono già venute meno¹², in quanto l'importo massimo della stessa è già stato ridotto, nei contratti in essere, dal fatturato medio mensile del FdS moltiplicato per due al fatturato medio mensile *tout court*, senza alcun moltiplicatore. La medesima soluzione sarà implementata anche nei contratti SET e SIT che saranno sottoscritti in futuro.
69. ASPI darà inoltre il suo contributo per l'adeguamento dei varchi e della segnaletica delle concessionarie che ancora non hanno provveduto (Impegno 7), nonostante ASPI non sia responsabile di queste condotte, e non potrebbe essere dunque diffidata a porre in essere alcun'azione a riguardo.
70. Infine, i FdS saranno facilitati nell'apportare miglioramenti a processi del tutto estranei all'oggetto del Procedimento, ossia, le modalità di accesso dei loro clienti ai parcheggi in struttura, migliorando così le loro *performances* anche in

¹¹ Para. 23 – 27 del Provvedimento di Avvio.

¹² Para. 26 del Provvedimento di Avvio.

Versione non confidenziale

settori diversi dal pagamento del pedaggio autostradale (Impegno 8).

71. Analogamente, i FdS avranno l'opportunità di valutare modalità di collaborazione con ASPI per l'erogazione ai propri clienti del *cash back*, che migliorerà la qualità complessiva del servizio offerto (Impegno 9).
72. L'attuazione dell'insieme degli Impegni proposti è pertanto suscettibile non soltanto di superare le criticità individuate nel Provvedimento di Avvio, ma di conseguire risultati *pro-competitivi* più significativi di quelli che potrebbero essere realizzati attraverso l'eventuale prosecuzione dell'istruttoria.
73. In caso di accettazione degli Impegni proposti, ASPI invierà una prima relazione di ottemperanza sullo stato di implementazione degli stessi entro il 31 ottobre 2023 e una seconda entro il 31 marzo 2024.

Alla luce di tutto quanto precede, si auspica che codesta Autorità voglia accogliere gli Impegni proposti e, per l'effetto, chiudere l'istruttoria in corso senza l'accertamento dell'infrazione contestata nel Provvedimento di Avvio, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14-ter della L. n. 287/1990.

Nel restare a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento possa occorrere, l'occasione è gradita per porgere i migliori saluti.

Con osservanza.

Avv. Vito Auricchio



Avv. Filippo Arena



Avv. Antonio Campitiello



**A553 - AISCAT E ASPI/CONDOTTE ABUSIVE ESCLUDENTI NEL MERCATO DEL
TELEPEDAGGIO**

Allegato 2 al provvedimento n. 31011

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI
AI SENSI DELL'ART. 14-TER DELLA LEGGE N. 287/90
(Versione definitiva)

1. Numero del Procedimento

A553 - AISCAT E ASPI/CONDOTTE ABUSIVE ESCLUDENTI NEL MERCATO DEL TELEPEDAGGIO

2. Parte del Procedimento

Associazione Italiana delle Società Concessionarie per la costruzione e l'esercizio di Autostrade e Trafori stradali (AISCAT).

3. Fattispecie contestata

Con provvedimento n. 30328 del assunto nell'Adunanza dell'11 ottobre 2022 (**“Comunicazione di Avvio”**), notificato ad AISCAT in data 18 ottobre 2022, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (**“AGCM”** o **“Autorità”**) – su segnalazione di UnipolTech S.p.A. (già AlfaEvolution Technology S.p.A., di seguito **“UnipolT”**) – ha avviato il procedimento istruttorio A553 (**“Procedimento”**) nei confronti di AISCAT e Autostrade per l'Italia S.p.A. (**“ASPI”**) per verificare l'esistenza di eventuali violazioni dell'art. 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (**“TFUE”**).

Più precisamente, nella Comunicazione di Avvio è riportato quanto segue:

- (i) *«ASPI, attraverso l'associazione AISCAT, si [sarebbe] concretamente adoperata per mantenere in essere la chiusura del sistema nazionale del telepedaggio, rimasto ancora oggi in appannaggio esclusivo dell'impresa da essa storicamente controllata (Telepass), nonché per ritardare e ostacolare la piena operatività degli operatori nuovi entranti nel SET, sottoposti a condizioni discriminatorie rispetto a Telepass» (§ 46);*
- (ii) *«In particolare, ASPI, tramite AISCAT, pare aver operato per il 'dirottamento' dei FdS richiedenti l'accesso verso il solo sistema SET (e SIT-MP), più oneroso dal punto di vista dei requisiti richiesti per l'accreditamento e della relativa procedura, nonché delle condizioni applicate (diverse da quelle di cui gode Telepass per il sistema nazionale), sia i) sotto il profilo contrattuale, sia ii) sotto il profilo relativo alla possibilità di accordare alla clientela sconti, sia iii) sotto il profilo del trattamento dei c.d. errati transit» (§ 46);*

- (iii) *«Rispetto a tali condotte, riconducibili ad unum in quanto accomunate da un fine ostruzionistico e discriminatorio unico, ulteriori impedimenti e ritardi allo sviluppo del SET, nonostante l'adozione della Direttiva 2019/520/UE e il suo recepimento a livello nazionale, sembrano essere stati posti in essere da ASPI, attraverso lo strumento associativo AISCAT, in relazione all'adeguamento al SET di tutti i varchi autostradali e della relativa cartellonistica (ancora oggi non completamente implementati)» (§ 47);*
- (iv) *«In conclusione, ASPI, attraverso l'associazione AISCAT, in seno alla quale la prima pare il proprio ruolo decisionale alle associate e vieppiù all'intero comparto autostradale, sembrerebbe aver posto in essere un abuso escludente di carattere complesso, attraverso una molteplicità di condotte, con effetti in un mercato diverso da quello della gestione autostradale in concessione, ma collegato al primo, cioè il mercato del telepedaggio, il cui ingresso ai FdS nuovi entranti non è consentito a parità di condizioni con lo storico monopolista Telepass» (§ 47):*
- (v) *«L'abuso risulterebbe essere stato posto in essere almeno dal gennaio 2019, allorquando UnipolT ha presentato ad AISCAT una formale richiesta di accreditamento per svolgere il servizio di telepedaggio sulla rete autostradale italiana in concessione, sia per ML che per MP» (§ 48);*
- (vi) *«L'abuso, persistendo ad oggi l'assoluta chiusura del sistema di telepedaggio nazionale e non essendo ancora definitivamente implementato il sistema SET, sembrerebbe ancora in essere» (§ 48).*

4. Mercati interessati

Nella Comunicazione di Avvio l'Autorità rileva che le condotte contestate:

- (i) sarebbero state poste in essere nel *«mercato della gestione autostradale e [in] quello, collegato al primo, della fornitura del servizio di telepedaggio all'utenza che percorre le autostrade» (§ 37);*
- (ii) avrebbero determinato un asserito *«pregiudizio al mercato intraeuropeo [...], potendo ostacolare e sembrando di fatto avere sin qui dilazionato significativamente l'ingresso e la piena operatività di concorrenti attuali e potenziali, anche esteri, sul mercato del telepedaggio, appaiono suscettibili di alterare il commercio tra Stati membri» (§§ 49 e 50).*

5. Descrizione degli impegni proposti

In data 27 febbraio u.s. AISCAT ha presentato a Codesta Spett.le Autorità il formulario contenente i propri Impegni ai sensi dell'art. 14-ter della L. n. 287/1990 (**“Formulario del 27.2.2023”**).

Con la delibera n. 30674 del 28 giugno 2023 questa Autorità ha disposto la pubblicazione dei suddetti impegni, avvenuta in data 3 luglio u.s., e ha assegnato termine sino al 2 agosto u.s. per la presentazione di eventuali osservazioni da parte di terzi, e sino al 29

settembre 2023 ad AISCAT per la presentazione di eventuali rappresentazioni della propria posizione in relazione alle osservazioni presentate da terzi sugli impegni medesimi, nonché per l'eventuale introduzione di modifiche accessorie agli stessi.

Pertanto, con il presente documento, ferma restando la piena liceità delle proprie condotte ai sensi dell'art. 102 TFUE, AISCAT riporta di seguito unicamente il testo dei propri Impegni recanti le modifiche accessorie introdotte a seguito delle osservazioni degli operatori nel c.d. *market test*, riportandosi integralmente, per quanto in questa sede non precisato, a tutto quanto dedotto e argomentato nel Formulário del 27.2.2023 e nel documento recante la "*Risposta alle osservazioni depositate nel market test sugli impegni presentati da AISCAT*" ("**Risposta alle osservazioni**") che si produce unitamente al presente documento.

Per tale ragione gli impegni descritti nel prosieguo ("**Impegni**") non possono essere interpretati quale diretta o indiretta ammissione, da parte di AISCAT, della fondatezza delle contestazioni mosse nella Comunicazione di Avvio.

Conformemente a quanto stabilito dall'art. 14-ter della legge n. 287/90, gli Impegni sono presentati sul presupposto che l'AGCM confermi che non sussistano ragioni per proseguire l'istruttoria e, conseguentemente, provveda alla chiusura del Procedimento senza l'accertamento di alcun comportamento illecito.

- IMPEGNO 1 - Modulazioni tariffarie/scontistiche sul pedaggio abilitate dalle concessionarie autostradali.

Al solo fine di superare i rilievi mossi da codesta Spett.le Autorità nella Comunicazione di Avvio del procedimento, ma senza riconoscimento alcuno della loro fondatezza, AISCAT, tenuto conto e nei limiti delle proprie competenze

PROPONE DI IMPEGNARSI

- a completare l'aggiornamento del modello di interfaccia tecnica tra Concessionarie e FdS ⁽¹⁾ necessario ai fini dell'applicazione degli sconti, tramite aggiornamento del cosiddetto Allegato C-TA, entro e non oltre il 31 marzo 2023 ⁽²⁾;
- a completare lo sviluppo del SdC ⁽³⁾ con l'introduzione di nuove e specifiche funzionalità di archiviazione e gestione della modulistica relative alle modulazioni tariffarie per motoveicoli, entro e non oltre il 31 marzo 2023 ⁽⁴⁾;

⁽¹⁾ Per FdS in questo documento si intendono i Fornitori di Servizi di Telepedaggio (c.d. *service providers*).

⁽²⁾ Si precisa che la misura è stata attuata il 30.3.2023.

⁽³⁾ Per SdC in questo documento si intende il Sistema di Comparto.

⁽⁴⁾ Si precisa che la misura è stata attuata il 30.3.2023.

- a completare lo sviluppo del SdC per la gestione delle scontistiche SAV e RAV, in particolare, con la definizione di moduli *software* necessari ai fini della creazione degli algoritmi di calcolo necessari all'applicazione delle scontistiche, entro 120 giorni dalla data di approvazione degli impegni e comunque non oltre il 30 luglio 2023 ⁽⁵⁾;
- a sviluppare all'interno del SdC specifici moduli per la gestione delle scontistiche SAT, in particolare, con la creazione degli algoritmi di calcolo necessari all'applicazione delle scontistiche, entro e non oltre il 31 gennaio 2024;
- a completare le attività di **(i)** definizione di uno Schema di atto aggiuntivo ai Contratti SET e SIT-MP recante la disciplina tipo da applicare per l'applicazione delle scontistiche da parte delle concessionarie, **(ii)** adeguamento del Protocollo di Intesa per l'estensione dello Sconto Moto agli utenti SET, **(iii)** predisposizione della c.d. "Proposta di iniziativa" per l'applicazione dello Sconto Moto agli utenti SET, entro e non oltre il 31 marzo 2023; a trasmettere alle Concessionarie, e per correzione a codesta Spettabile Autorità, non appena saranno ultimate le attività di sviluppo del SdC e di predisposizione della modulistica e documentazione descritte ai punti che precedono, entro i termini sopra indicati, atto scritto recante l'invito alle medesime Concessionarie alla relativa applicazione, sulle tratte di rispettiva competenza, con esplicita richiesta di rendere tali misure in concreto operative con immediatezza ⁽⁶⁾.

*

- Impegno n. 2 – Risoluzione delle problematiche attinenti alle irregolarità di transito da parte di clienti dei FdS SET/SIT-MP.

Al solo fine di superare i rilievi mossi da codesta Spett.le Autorità nella Comunicazione di Avvio del procedimento, ma senza riconoscimento alcuno della loro fondatezza, AISCAT, tenuto conto e nei limiti delle proprie competenze

PROPONE DI IMPEGNARSI

- a completare le attività di sviluppo del *software* del SdC per il sistema interconnesso che permettano *(i)* l'abbinamento tramite l'utilizzo sia dei dati di transito con rilevazione dell'apparato di telepedaggio che quelli rilevati tramite targa, sia in ingresso che in uscita, e *(ii)* la messa a disposizione delle Concessionarie per la relativa fase di *test*, entro e non oltre il 31 marzo 2023 ⁽⁷⁾;
- a trasmettere alle Concessionarie, e a questa Spettabile Autorità per conoscenza, non appena saranno ultimate le attività di sviluppo del *software* del SdC descritte al precedente punto, entro e non oltre il suddetto termine del 31 marzo 2023, atto recante l'invito alle medesime Concessionarie alla relativa applicazione, sulle tratte di

⁽⁵⁾ Si precisa che la misura è stata attuata 30.6.2023.

⁽⁶⁾ Si precisa che la misura è stata attuata il 30.3.2023.

⁽⁷⁾ Si precisa che la misura è stata attuata il 30.3.2023.

rispettiva competenza, con esplicita richiesta di renderlo in concreto operativo con immediatezza ⁽⁸⁾;

- a completare l'aggiornamento dell'Allegato G allo Schema di Contratto Tipo tra Concessionarie e FdS estendendo da 6 mesi a 11 mesi il termine per la trasmissione dei c.d. *Billing Details*, entro e non oltre il 31 marzo 2023 ⁽⁹⁾;
- a invitare le Concessionarie associate a regolarizzare le posizioni pendenti con i FdS dovute alle irregolarità di transito relative agli anni 2022-2023 ⁽¹⁰⁾;
- a effettuare un monitoraggio del fenomeno dei c.d. “errati transiti”, richiedendo alle Concessionarie associate, e comunque a tutte le Concessionarie interconnesse, a far data dal mese di gennaio 2024 e fino al mese di dicembre 2025, la trasmissione di una reportistica mensile contenente, separatamente per i sistemi SET, SIT-MP e c.d. *legacy*, per quanto di propria competenza, i seguenti dati: (a) il numero di totale transiti rilevati presso le stazioni delle tratte autostradali di rispettiva competenza; (b) il numero dei c.d. errati transiti, tali da poter causare addebiti dalla stazione più lontana, così come risultanti al momento del transito in pista nelle tratte di competenza; (c) il numero dei c.d. errati transiti, tali da poter causare addebiti dalla stazione più lontana, al termine dei processi automatici di certificazione delle entrate e prima degli eventuali interventi effettuati a seguito del contatto del cliente da parte del FdS per ulteriore riduzione del fenomeno;
- a organizzare, con cadenza bimestrale, a far data dal mese di gennaio 2024 e fino al mese di dicembre 2025, riunioni con le Concessionarie e con i FdS nelle quali (a) saranno presentati e resi disponibili i report sui c.d. “errati transiti”, (b) saranno discusse le eventuali azioni di miglioramento del sistema di rilevazione che si rendessero necessarie a fronte di eventuali evidenze numeriche che dovessero risultare difformi dalle medie fisiologiche registrate sui diversi sistemi di telepedaggio (SET, SIT e c.d. *legacy*), (c) saranno analizzati i risultati delle azioni intraprese, ai fini dell'ottimizzazione del sistema di certificazione delle entrate sviluppato sul SdC utili a ridurre progressivamente le criticità riscontrate entro le soglie fisiologiche registrate sui diversi sistemi di telepedaggio (SET, SIT e c.d. *legacy*), (d) saranno discusse eventuali iniziative di sensibilizzazione nei confronti delle società autostradali qualora, sulle rispettive tratte autostradali, emergessero eventuali criticità rispetto alle medie fisiologiche registrate dalle altre Concessionarie interconnesse. Nell'ambito di tali incontri si potranno anche analizzare eventuali casistiche di anomalia legate a comportamenti non corretti da parte della clientela così che i FdS potranno sensibilizzare i propri clienti al rispetto delle norme di utilizzo dei sistemi di telepedaggio.

⁽⁸⁾ Si precisa che la misura è stata attuata il 30.3.2023.

⁽⁹⁾ Si precisa che la misura è stata attuata il 14.3.2023.

⁽¹⁰⁾ Si precisa che la misura è stata attuata il 22.3.2023.

*

- Impegno n. 3 - Segnaletica autostradale inerente al servizio di telepedaggio e varchi.

Al solo fine di superare i rilievi mossi da codesta Spett.le Autorità nella Comunicazione di Avvio del procedimento, ma senza riconoscimento alcuno della loro fondatezza, AISCAT, tenuto conto e nei limiti delle proprie competenze

PROPONE DI IMPEGNARSI

- a effettuare una ricognizione di settore per accertare l'attuale stato ed i progressi raggiunti nell'aggiornamento di varchi e segnaletica inerente al telepedaggio sulle tratte di competenza di ogni società concessionaria a pedaggio;
- all'esito della ricognizione, a invitare le Concessionarie associate, nei limiti della propria competenza: (a) al rapido completamento delle installazioni che ancora risultino mancanti; (b) a comunicare alla medesima Associazione il termine entro cui le operazioni di completamento saranno ultimate;
- a comunicare i risultati della verifica a codesta Spett.le Autorità entro 15 giorni dalla data di approvazione degli Impegni;
- a ripetere la ricognizione e il relativo invito all'adempimento, con specifico riferimento alle Concessionarie associate eventualmente rimaste inadempienti, su base trimestrale sino al completamento dell'adeguamento da parte di tutte le Concessionarie associate.

*

- Impegno n. 4 - Revisione dello schema di contratto tra Concessionarie e FdS.

Al solo fine di superare i rilievi mossi da codesta Spett.le Autorità nella Comunicazione di Avvio del procedimento, ma senza riconoscimento alcuno della loro fondatezza, AISCAT, tenuto conto e nei limiti delle proprie competenze

PROPONE DI IMPEGNARSI

- a predisporre e a sottoporre alle Concessionarie, entro il termine di 30 giorni decorrente dalla approvazione degli Impegni, una proposta di modifica dello Schema di Contratto Tipo con:
 - (i) integrazione dell'art. 9.1 con la previsione per cui la fideiussione, a prima richiesta e senza eccezioni, possa essere rilasciata anche da un primario istituto assicurativo;
 - (ii) eliminazione del divieto di cessione del contratto da parte del FdS (art. 20.1) e inserimento di una clausola che ne consenta la cessione a soggetti terzi, purché in possesso: o di certificazione SET regolarmente rilasciata dal proprio organismo nazionale a ciò deputato (nel caso di contratto riguardante il SET); o

dei requisiti e delle capacità finanziarie, tecniche ed organizzative analoghe o superiori a quelle del cedente (nel caso di contratto riguardante il SIT-MP);

- (iii) revisione dell'art. 23.2 sul c.d. "recesso a catena" e sua modifica con la previsione di una clausola risolutiva espressa in base alla quale, decorsi 30 giorni dal verificarsi di una causa di risoluzione e/o di cessazione degli effetti di un contratto tra Concessionaria interconnessa e FdS, e qualora la suddetta causa non venga rimossa e/o superata entro il predetto termine, il medesimo contratto e i contratti stipulati tra lo stesso FdS e le altre Concessionarie interconnesse cessano di diritto di produrre effetti;
- (iv) modifica dell'art. 10.1 con estensione del termine di durata del contratto ad anni 5 (in luogo dei 2 anni attualmente previsti). La nuova clausola conterrà la previsione per cui il contratto alla scadenza si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori cinque anni e, in considerazione di, nonché in coerenza con, il meccanismo di rinnovo tacito sancito da quest'ultima previsione, prevederà altresì il diritto di ognuna delle parti di comunicare all'altra, a mezzo di raccomandata a/r con preavviso di 6 (sei) mesi rispetto alla data naturale di scadenza, la propria volontà di non procedere al rinnovo del contratto.

*

- Impegno n. 5 - Estensione a nuovi apparati Telepass per il telepedaggio nazionale un adeguato processo di certificazione.

Al solo fine di superare i rilievi mossi da codesta Spett.le Autorità nella Comunicazione di Avvio del procedimento, ma senza riconoscimento alcuno della loro fondatezza, AISCAT, tenuto conto e nei limiti delle proprie competenze

PROPONE DI IMPEGNARSI

- a predisporre e a mettere a disposizione di tutte le Concessionarie, ai fini della successiva applicazione da parte di queste ultime, una procedura di accreditamento tecnico che troverà applicazione ai nuovi apparati per il telepedaggio nazionale che l'operatore Telepass immetterà sul mercato e in caso di modifiche ai protocolli di comunicazione con le apparecchiature di pista. L'impegno sarà attuato da AISCAT entro 45 giorni dalla data di approvazione degli Impegni da parte dell'AGCM. La procedura sarà omologa a quella applicata per i nuovi apparati o per l'evoluzione degli apparati già circolanti immessi dai FdS SET/SIT-MP già operanti nella rete italiana ⁽¹⁾;

⁽¹⁾ Si precisa altresì tutti i *service providers*, ivi inclusa Telepass S.p.A., saranno sottoposti ai medesimi passaggi procedurali e alle medesime verifiche di corrispondenza dei propri apparati ai requisiti tecnici; verifiche, queste ultime, che saranno condotte, da Aiscat Servizi avvalendosi di un organismo terzo e imparziale (IMQ S.p.A.) notificato alla Commissione europea ai sensi dell'art. 19 della Direttiva n. 2019/520/UE e con l'intervento di Concessionarie e service providers. A quest'ultimo

- a trasmettere alle Concessionarie, e per conoscenza a Codesta Spettabile Autorità, contestualmente all'invio della procedura di cui al precedente punto entro il termine di 45 giorni sopra indicato, atto scritto recante l'invito alle medesime Concessionarie alla relativa applicazione, sulle tratte di rispettiva competenza della rete interconnessa, con esplicita richiesta di rendere la procedura in concreto operativa entro e non oltre 3 mesi.

- Impegno n. 6 – Estensione del SIT ai mezzi leggeri.

Al solo fine di superare i rilievi mossi da codesta Spett.le Autorità nella Comunicazione di Avvio del procedimento, ma senza riconoscimento alcuno della loro fondatezza, AISCAT, tenuto conto e nei limiti delle proprie competenze

PROPONE DI IMPEGNARSI

- a trasmettere alle Concessionarie, entro 30 giorni dalla data di approvazione degli Impegni, una procedura per l'estensione del SIT anche ai veicoli leggeri, ai fini della successiva applicazione da parte delle medesime Concessionarie, eliminando la distinzione contrattuale tra MP e ML e prevedendo che nell'ambito del medesimo contratto tra concessionarie e FdS possano essere gestiti sia veicoli leggeri che veicoli pesanti.

Tale documento conterrà le seguenti misure:

- l'accreditamento al SIT-ML sarà automatico per i FdS con gli apparati di bordo già accreditati SIT-MP, ferma restando la necessità di adeguamento del contratto in essere con le Concessionarie;
 - gli operatori non accreditati saranno sottoposti a una procedura analoga a quella attualmente prevista per il SIT-MP;
- a trasmettere alle Concessionarie, e per conoscenza a Codesta Spettabile Autorità, contestualmente all'invio del documento di cui al precedente punto entro il termine di 30 giorni sopra indicato, atto scritto recante l'invito alle medesime Concessionarie alla relativa applicazione, sulle tratte di rispettiva competenza della rete interconnessa, con esplicita richiesta di rendere l'estensione del SIT anche ai veicoli leggeri in concreto operativa entro e non oltre 3 mesi.

6. Considerazioni circa l'idoneità degli impegni a far venire meno i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria.

proposito, si precisa inoltre che le Concessionarie, ivi inclusa ASPI, non esercitano, né eserciteranno nei confronti di Telepass e/o di altri service providers alcun potere discrezionale in ordine a tali operazioni di verifica, né svolgono e/o svolgeranno funzioni ulteriori, ma si limitano e si limiteranno a compiere l'attività esecutiva necessaria a verificare l'operatività (i.e. il corretto funzionamento) degli apparati sulle proprie piste di telepedaggio.

Con riferimento all'idoneità del *set* di impegni prospettati a risolvere le preoccupazioni concorrenziali che hanno dato origine al caso di specie, ma anche ad evitare che possano verificarsi in futuro situazioni analoghe a quelle descritte nell'avvio dell'istruttoria.

Più in particolare:

- con l'**Impegno 1** AISCAT si impegna a fornire supporto alle Concessionarie nell'elaborazione di soluzioni tecniche che consentano di accordare le agevolazioni tariffarie applicate dalle medesime Concessionarie anche agli utenti di FdS SET/SIT-MP. Nello specifico, nei limiti delle competenze di AISCAT, l'aggiornamento dell'Allegato C-TA, la predisposizione di una modulistica uniforme per l'applicazione degli sconti e la realizzazione di modifiche al SdC (contenente i dati di transito di tutte le Concessionarie interconnesse e dunque necessario per l'applicazione delle agevolazioni tariffarie che coinvolgono più Concessionarie) consentiranno una gestione comune dei flussi di scambio dati tra Concessionarie e FdS, permettendo a tutti i FdS di aderire agli sconti sulle tariffe applicati dalle Concessionarie. L'Impegno 1 consentirà, quindi, alle Concessionarie l'implementazione degli sconti sulle tratte autostradali dalle medesime gestite. L'Impegno 1 è dunque idoneo a superare i rilievi sollevati da questa Autorità con riferimento all'asserita preclusione del SET-SIT-MP rispetto alla possibilità di accordare agevolazioni tariffarie all'utenza (§ 28-30 della Comunicazione di Avvio).
- Con l'**Impegno 2** AISCAT si impegna a fornire supporto alle Concessionarie aderenti al SdC nell'individuazione di soluzioni tecniche utili a risolvere le problematiche attinenti alle irregolarità di transito da parte di clienti dei FdS SET/SIT-MP. Nello specifico, il completamento dell'aggiornamento del SdC permetterà, per le tratte autostradali interconnesse, l'abbinamento delle irregolarità tramite l'utilizzo sia dei dati di transito con rilevazione dell'apparato di telepedaggio che quelli rilevati tramite targa, sia in ingresso che in uscita, anche per i FdS. Oltre a questo, la modifica dell'Allegato G relativa al termine di segnalazione delle anomalie di transito alle concessionarie (di cui AISCAT propone l'estensione da 6 a 11 mesi), ove applicato dalle Concessionarie, garantirà ai FdS un tempo sufficiente a contestare le fatture emesse relativamente a transiti irregolari effettuati dai propri clienti. L'Impegno 2 è dunque idoneo, nei limiti di quanto di competenza di AISCAT, a superare il rilievo mosso da questa Autorità in ordine all'asserito diverso trattamento dei c.d. errati transiti per i FdS SET/SIT-MP (§ 31-33 della Comunicazione di avvio).
- Con l'**Impegno 3** AISCAT, nei limiti delle proprie competenze e fermo rimanendo che alla data di presentazione dei presenti Impegni la quasi totalità della cartellonistica e dei varchi della rete interconnessa risulta aggiornata, si impegna a sollecitare le Concessionarie associate ancora inadempienti al rapido completamento delle installazioni che risultino mancanti e a provvedere ad un monitoraggio quadrimestrale dello stato di avanzamento dell'adeguamento della segnaletica. L'Impegno 3 è dunque idoneo, per quanto di competenza di AISCAT, al superamento del rilievo mosso da questa Autorità in relazione all'adeguamento della cartellonistica (§ 34-36 della Comunicazione di Avvio).

- Con l'**Impegno 4** AISCAT, ferma rimanendo la non vincolatività dello Schema di Contratto Tipo, si impegna a proporre alle Concessionarie associate la modifica di alcune clausole contrattuali oggetto di rilievo da parte di questa Autorità, nei limiti di quelle effettivamente presenti nello Schema di Contratto Tipo. In particolare, (i) con la modifica dell'art. 20.1 si consente la cessione del Contratto ad un soggetto in possesso di adeguati requisiti, (ii) con la modifica dell'art. 23.2 si individua una clausola risolutiva espressa del Contratto dovuta a ragioni tecniche legate all'interconnessione della rete, eliminando la possibilità di immaginare anche solo in via stratta un possibile arbitrio delle Concessionarie nell'esercizio del c.d. recesso a catena, e con la previsione di un lasso di tempo utile in favore dei FdS a evitare lo scioglimento dei contratti (iii) con la modifica dell'art. 10.1 la durata dei contratti viene estesa a 5 anni e (iv) con la modifica dell'art. 9.1 si consente la prestazione di garanzia fideiussoria rilasciata anche da primario Istituto Assicurativo. L'Impegno 4 è dunque idoneo a superare i rilievi di questa Autorità in ordine alla asserita onerosità delle previsioni contenute nelle clausole dello Schema di Contratto Tipo (§ 23-27 della Comunicazione di Avvio).
- Con gli **Impegni 5 e 6** AISCAT, nei limiti delle proprie competenze, si impegna a sottoporre alle Concessionarie associate una procedura volta all'accreditamento tecnico dei nuovi apparati per il telepedaggio nazionale (*Legacy*) che l'operatore Telepass dovesse immettere sul mercato, nonché una procedura utile a estendere l'utilizzo del SIT anche ai veicoli leggeri, eliminando la distinzione contrattuale tra MP e ML e prevedendo la possibilità che nell'ambito del medesimo contratto tra concessionarie e FdS possano essere gestiti sia veicoli leggeri che veicoli pesanti. In questo modo, Telepass potrebbe essere sottoposto – come lo è attualmente con riferimento al sistema SET – a una procedura analoga a quella cui devono sottoporsi i nuovi FdS che intendano operare nel mercato e, grazie all'estensione del SIT anche ai veicoli leggeri, gli altri FdS, al pari di Telepass, potrebbero offrire il proprio servizio in Italia anche ai mezzi leggeri senza il vincolo dell'accreditamento in almeno 4 stati europei con l'utilizzo della sola tecnologia DSRC. Non residuerebbe, pertanto, alcun ulteriore asserito profilo di disparità di trattamento dei nuovi FdS rispetto a Telepass e sarebbe altresì superato il rilievo mosso da questa Autorità in ordine alla presunta chiusura del sistema nazionale di Telepedaggio (§ 17-21 della Comunicazione di Avvio).

7. Conclusioni.

L'attuazione degli Impegni sopra delineati consente indubbiamente di rimuovere le preoccupazioni concorrenziali che emergono dalla Comunicazione di Avvio, dimostrano lo spirito collaborativo della Società e sono idonei a prevenire contrasti simili a quelli che hanno dato origine all'istruttoria in futuro.

Alla luce di tutto quanto precede, si auspica che codesta Spett.le Autorità voglia accogliere gli impegni proposti da AISCAT, nella loro versione definitiva che si trasmette unitamente a queste osservazioni, e, per l'effetto, chiudere l'istruttoria in corso senza l'accertamento

dell'infrazione contestata nel Provvedimento di Avvio, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14-ter della L. n. 287/1990.

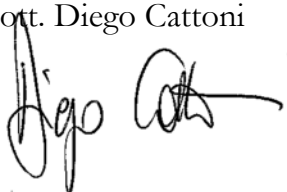
Si precisa che questo documento, unitamente alla Risposta alle osservazioni, sono stati approvati dal Consiglio Direttivo di AISCAT che si è riunito in data 29 settembre 2023.

Istanza di riservatezza

Anche ai sensi dell'art. 13 del D.P.R. n. 217/98, AISCAT chiede di voler mantenere questo documento e il formulario recante versione definitiva degli impegni riservati fino alla data di adozione della decisione di cui all'art. 14-ter, comma 1 della legge n. 287/1990.

Il Presidente

Dott. Diego Cattoni



PS12600 – ITALIAONLINE - BLOCCO POSTA
Allegato al provvedimento n. 31012

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27,
COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007
E DELL'ART. 9 DEL PRESENTE REGOLAMENTO**

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

Procedimento istruttorio PS12600 (**"Procedimento"**), avviato ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D.Lgs. n. 206/2005 (**"Codice del Consumo"**), con comunicazione dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (**"AGCM"** o **"Autorità"**) del 14 luglio 2023 (**"Comunicazione di Avvio"**).

2) Professionista che presenta gli impegni

Italiaonline S.p.A., con sede legale in Via del Bosco Rinnovato, 8 – 20057 Assago (MI) (**"IOL"** o la **"Società"**).

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Secondo quanto indicato nella Comunicazione di Avvio l'Autorità ritiene che la Società avrebbe tenuto comportamenti che potrebbero integrare violazioni del Codice del Consumo nella concreta gestione del momentaneo malfunzionamento dei servizi di posta elettronica Libero e Virgilio verificatosi tra la sera del 14 giugno e il 19 giugno 2023 (**"Malfunzionamento"**), in particolare sotto il profilo dell'informazione e dell'assistenza ai consumatori.

In particolare, le contestazioni di AGCM riguardano potenziali violazioni degli obblighi di diligenza professionale:

- (i) sotto il profilo dell'informazione, le modalità con cui IOL ha informato i propri utenti circa il programmato intervento di manutenzione evolutiva del 13 giugno 2023 – che sarebbero asseritamente *"deficitarie sia sotto il profilo del preavviso (...) sia riguardo alla completezza e precisione delle informazioni"* –, unitamente alla asserita tardività nell'emettere il primo comunicato stampa riguardo al Malfunzionamento, nonché un preteso *"errore di valutazione di IOL con riguardo ai tempi necessari per la conclusione dell'intervento manutentivo"*;
- (ii) sotto il profilo dell'assistenza data agli utenti, la mancata fornitura di *"un'assistenza proporzionata e sufficiente all'entità del disservizio e [al] numero di utenti coinvolti"*, per aver asseritamente IOL messo a disposizione un solo numero di assistenza telefonica che, secondo la prospettazione di AGCM, *"era costantemente inservibile, risultando occupato"*, nonché un preteso ritardo nella pubblicazione delle FAQ relative al Malfunzionamento;
- (iii) la possibile perdita di parte delle e-mail relative al periodo del Malfunzionamento, con particolare riguardo alla corrispondenza elettronica nel periodo compreso tra le 23:00 del 13 giugno e le 3:00 del 15 giugno 2023.

4) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Preliminarmente, si ribadisce che gli impegni descritti nel prosieguo del formulario sono offerti senza alcun pregiudizio alla posizione della Società, come dettagliatamente illustrata nella memoria inviata all'Autorità in data 6 settembre 2023 ("**Memoria**"), e senza alcuna ammissione di responsabilità rispetto alle condotte contestate nella Comunicazione di Avvio, in particolare per il caso in cui l'Autorità dovesse decidere di non accettarli, ovvero con riferimento ad altro procedimento, anche se promosso da una diversa Autorità o Pubblica Amministrazione, ovvero per il caso in cui qualsivoglia terzo dovesse promuovere un'azione civile nei confronti di IOL.

In particolare, con la Memoria la Società ha dimostrato la piena legittimità delle proprie condotte in relazione alla gestione dell'evento, eccezionale e imprevedibile, che ha determinato il Malfunzionamento e che la Società ha gestito con la massima diligenza e attenzione verso i propri utenti, cui sono stati altresì messi a disposizione plurimi strumenti di assistenza, del tutto adeguati e progressivamente potenziati per far fronte ai volumi crescenti di richieste di supporto. Cionondimeno, nella denegata ipotesi in cui residuassero dubbi in merito alla liceità di tale condotte, IOL si impegna a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati ("**Impegni**") per venire incontro alle asserite criticità rilevate dall'Autorità con la Comunicazione di Avvio.

..*

1. Impegno n. 1 - Comunicazioni verso gli utenti

Preliminarmente si intende precisare che, secondo quanto illustrato nella Memoria, nessun profilo di violazione può essere individuato nella stima dei tempi necessari alla conclusione della manutenzione evolutiva programmata dalla Società per la notte del 13 giugno 2023 - asseritamente errata secondo quanto prospettato da AGCM ma invece del tutto coerente con le aspettative della Società, attesa la natura eccezionale e imprevista delle criticità tecniche che, in seguito, hanno determinato il Malfunzionamento.

Ciò posto, con riguardo alle rimanenti contestazioni dell'Autorità sul punto, la Società si impegna a rivedere le *policy* interne attualmente in essere al fine di adottare una nuova procedura (di seguito "**Procedura**") che regolamenti le modalità di comunicazione su aspetti tecnici che riguardano i servizi di posta elettronica di IOL, rafforzando ulteriormente la prassi comportamentale già in uso e che già è conforme agli obblighi di diligenza posti in capo a IOL secondo quanto illustrato nella Memoria. Tali misure si pongono nell'interesse di tutta la *customer base* dei servizi in questione (di seguito "**Customer Base**") e sarebbero certamente idonee a garantire un flusso informativo adeguato e costante su ogni evoluzione tecnica che, anche solo in ipotesi, possa avere un impatto diretto sulla fruibilità del servizio e-mail da parte degli utenti. La Procedura verrà pubblicata, in ottica di massima trasparenza, nei confronti degli utenti e dell'Autorità, all'interno di Libero Aiuto e Virgilio Aiuto (di seguito congiuntamente "**Siti Aiuto**").

In particolare, la Procedura intende individuare *ex ante* e a beneficio di tutti gli utenti di IOL, regole specificamente volte a disciplinare dettagliatamente: (a) le modalità di comunicazione preventiva dei programmati interventi di manutenzione; e (b) le modalità di gestione di qualsivoglia evento straordinario che abbia conseguenze sull'accesso da parte degli utenti ai servizi e-mail (disservizi).

In via preliminare si precisa, con riferimento ad entrambe tali direttrici su cui si svilupperà la Procedura, che tutti i canali di contatto ordinariamente messi a disposizione degli utenti dalla Società resteranno pienamente operativi e funzionanti, anche nel corso di, e a prescindere da, interventi di manutenzione e/o eventuali disservizi. Si tratta in particolare, dei seguenti strumenti:

- i *form online* accessibili dalle sezioni “Aiuto” sia del portale Libero sia del portale Virgilio, utilizzando le medesime credenziali di accesso dell'utenza e-mail;
- la *chat*, disponibile nella medesima area, per gli utenti *Premium*;
- gli strumenti di assistenza disponibili per tutti gli utenti nella sezione dedicata all'assistenza clienti sulle App Libero e Virgilio per l'invio di segnalazioni;
- le pagine dei social network IOL e dunque Facebook, LinkedIn, Instagram e Twitter¹.

Ciò posto, all'interno della Procedura, che la Società si impegna ad adottare, le modalità di comunicazione degli interventi di manutenzione sono incentrate sui canali diretti che la Società, in coerenza con la natura tecnologica del servizio offerto, utilizza con i propri utenti, ossia le e-mail dirette, le comunicazioni inserite direttamente in aree dedicate all'interno della *webmail*, le informazioni pubblicate sulle pagine internet dei Siti Aiuto, nonché le Home Page dei portali generalisti Libero.it e Virgilio.it e le pagine della Società sulle principali piattaforme di social network (Facebook, LinkedIn, Instagram e Twitter)².

Nello specifico, con la Procedura la Società intende impegnarsi affinché:

- (i) tutti gli interventi di manutenzione che comportino l'impossibilità temporanea per gli utenti di accedere al servizio di posta elettronica, abbiano inizio nel corso della notte, ossia in un orario compreso tra le ore 23:00 e le ore 06:30³;

¹ Il canale di comunicazione della PEC non viene indicato perché non costituisce uno strumento appropriato per la ricezione di richieste di assistenza da parte degli utenti, essendo invece dedicato esclusivamente alle comunicazioni istituzionali della Società con Pubbliche Amministrazioni e soggetti privati. Si precisa ad ogni modo che, qualora dovesse ricevere richieste di assistenza anche mediante PEC, la Società provvederà comunque a fornire riscontro, come peraltro già avvenuto nell'ambito della gestione del Malfunzionamento.

² Si tratta dei tre touch point attraverso i quali la Società ha la possibilità di comunicare ai propri utenti in maniera diretta ed immediata. I Siti Libero Aiuto sono siti internet di assistenza in *self care* (raggiungibile anche cliccando su una apposita voce all'interno della *webmail*) attraverso cui l'utente può ottenere tutte le informazioni sul servizio anche sotto forma di FAQ e dove può compilare dei *form on line* per specifiche richieste ovvero (se utente che paga un canone per l'utilizzo di un servizio fornito da IOL) entrare in contatto con l'assistenza clienti mediante apposita *chat*. Si fa presente che tale sito è basato su un'infrastruttura differente rispetto a quella che viene utilizzare per i servizi di posta elettronica ed infatti è sempre stato accessibile anche durante il Malfunzionamento.

Lo spazio presente all'interno della *webmail* è quello che l'utente visualizza una volta che ha acceduto alla propria casella dai siti Libero ovvero Virgilio.

³ [Omissis].

- (ii) tutti gli interventi di manutenzione per i quali sia prevista l'impossibilità temporanea per gli utenti (ovvero per una parte di essi) di accedere ai servizi siano descritti, all'interno dei Siti Aiuto di assistenza in un'apposita sezione creata *ad hoc* ("**Alert Manutenzioni**"), con un livello di dettaglio tecnico e un linguaggio facilmente comprensibile per l'utente medio di questi servizi;
- (iii) per gli interventi di manutenzione per i quali è prevista l'impossibilità temporanea per gli utenti (ovvero per una parte di essi) di accedere ai servizi per un periodo pari o inferiore a 3 ore si proceda alla preventiva comunicazione dell'intervento a tutti gli utenti con almeno 48 ore di anticipo attraverso le seguenti modalità⁴:
- pubblicazione nella *webmail* desktop di un *text link* nello spazio immediatamente sopra il c.d. listato delle e-mail che comunichi l'intervento di manutenzione con un link alla citata sezione Alert Manutenzioni;
 - pubblicazione di un "banner" all'interno della c.d. Home Page della *webmail* sia *desktop* che *mobile*⁵ che comunichi l'intervento di manutenzione con un link alla sezione Alert Manutenzioni;
 - pubblicazione sull'app Libero Mail e Virgilio Mail di un banner informativo all'interno della tab "news" che l'utente può raggiungere in qualsiasi momento dalla schermata che visualizza il "listato" delle e-mail⁶.

Inoltre, per tutto il periodo dell'intervento di manutenzione verrebbe pubblicata una pagina di cortesia visibile a chiunque tenti di effettuare il *log-in* per l'utilizzo del servizio in cui si comunichi che è in corso l'intervento di manutenzione e si rinvii alla sezione Alert Manutenzioni per ulteriori informazioni;

- (iv) nel caso di eventuali (e assolutamente residuali) interventi di manutenzione che possano implicare una impossibilità temporanea per gli utenti (ovvero per una parte di essi) di accedere ai servizi per un periodo superiore a 3 ore, la preventiva comunicazione avverrebbe con almeno 72 ore di anticipo e, oltre alle modalità sopradescritte, verrebbe inviata anche una apposita comunicazione via e-mail a tutti gli utenti contenente anche un link alla sezione Alert Manutenzioni.

Le tempistiche di preavviso degli interventi di manutenzione individuate nella sezione che precede devono naturalmente intendersi applicabili in tutti i casi in cui non ricorrano casi di particolare urgenza, imprevista e/o imprevedibile, che impongano alla Società di implementare misure immediate e che verrebbero comunque documentate da IOL in tutte le sedi opportune, a fronte di eventuali richieste in tal senso.

⁴ Ovviamente la Società è si impegna, laddove ci siano delle modifiche di prodotto sul *front end* dell'e-mail ad assicurare la pubblicazione di queste info agli utenti in spazi analoghi a quelli previsti sull'attuale *front end* della webmail.

⁵ Si tratta della pagina di passaggio immediatamente successiva all'azione di *log-in* che viene effettuato dall'utente e che compare subito prima di entrare nella pagina ove è possibile leggere le e-mail.

⁶ Per il caso ulteriore di accesso alle caselle e-mail Libero e Virgilio dalle applicazioni di soggetti terzi (ad esempio le app o i programmi proprietari di Apple, Samsung o Microsoft) la Società non può invece intervenire sulla configurazione e sui contenuti che vengono visualizzati, su queste app di soggetti terzi, da tutti gli utenti che ne fruiscono (e dunque non solo dagli utenti IOL).

Quanto alle modalità di gestione di qualsivoglia evento straordinario e imprevedibile che abbia eventuali impatti sulla possibilità per gli utenti di accedere ai servizi e-mail (di seguito “**Disservizio**”), indipendentemente dalla sussistenza di un legame con un intervento di manutenzione preannunciato agli utenti con le modalità sopra descritte, la Società attraverso la Procedura si impegna altresì a:

- (i) pubblicare le informazioni relative a tutti i Disservizi di durata superiore ad 1 ora all’interno di un’apposita sezione dei Siti Aiuto creata *ad hoc* (“**Alert Disservizi**”), entro 2 ore dalla rilevazione del Disservizio. All’interno di tale sezione verrebbe inserita una descrizione con un livello di dettaglio tecnico e un linguaggio facilmente comprensibile per l’utente medio e tale descrizione verrebbe aggiornata dalla Società anche nel corso del Disservizio;
- (ii) per tutti i Disservizi di durata superiore a 2 ore, ma inferiore a 6 ore, pubblicare per tutto il periodo di durata del Disservizio una pagina di cortesia visibile a chiunque cerchi di effettuare il *log-in* al servizio in cui si comunica che è in corso un disservizio e si forniscono tutte le informazioni del caso, anche rimandando alla sezione Alert Disservizi. Si precisa inoltre che in tale situazione entro 2 ore dal momento in cui venga rilevato un eventuale Disservizio la Società provvederà ad effettuare una prima diagnosi della problematica verificatasi, secondo modalità che verranno descritte nella Procedura, e a richiedere l’attivazione di un numero di telefono geografico per fornire assistenza ai propri utenti. Tale numero verrebbe presidiato da un *Interactive Voice Responder* (“**IVR**”), ossia un risponditore automatico funzionale a fornire agli utenti chiamanti informazioni, in costante aggiornamento, sul Disservizio verificatosi e sulle possibili tempistiche di risoluzione dello stesso, in attesa che venga completata una prima formazione degli operatori che risponderanno alle telefonate dagli utenti nei più contenuti tempi tecnici necessari (a partire dalle successive 4/6 ore lavorative)⁷. Resta fermo che le tempistiche indicate per il completamento della prima diagnosi delle criticità tecniche e per richiedere l’attivazione del numero telefonico sono da considerarsi quali tempistiche massime e che la Società si impegna ad attivarsi senza ritardi nell’esecuzione delle attività descritte. Si precisa inoltre che tale numero telefonico consentirebbe il reindirizzamento verso un numero di linee, ove necessario, anche superiori rispetto a quelle messe a disposizione nell’ambito della gestione del Malfunzionamento e, laddove il Disservizio dovesse in ipotesi prolungarsi, la capacità del numero di telefono, in termini di operatori a presidio del canale telefonico, verrebbe progressivamente aumentata rispetto a quella iniziale, fino ad un numero complessivo di operatori, con un ulteriore incremento rispetto al dispiegamento di risorse, già particolarmente significativo, messo in atto per assistere gli utenti nell’ambito del Malfunzionamento (che si ricorda erano circa [**Omissis**] operatori);
- (iii) per tutti i Disservizi di durata superiore a 6 ore e inferiori a 12 ore:

⁷ [**Omissis**]. Pertanto, le tempistiche indicate per l’attivazione dell’IVR prescindono dal momento in cui si verifichi il Disservizio, mentre le tempistiche per le ulteriori attività per l’approntamento del canale di assistenza telefonica devono intendersi valide in caso il Disservizio si verifichi tra le ore 8 e le ore 20 di un giorno della settimana. Qualora invece il Disservizio si verifichi nel corso del fine settimana, l’attivazione del canale di assistenza telefonica potrebbe slittare fino ad un massimo di 24 ore.

- (a) pubblicare per tutto il periodo di durata del Disservizio una pagina di cortesia visibile a chiunque tenti effettuare il *log-in* per l'utilizzo del servizio in cui si comunica che è in corso un disservizio, con contestuale rimando, per maggiori informazioni, alla pagina Alert Disservizi;
- (b) pubblicare un post su tutti i canali *social* facenti capo alla Società in cui si comunica che è in corso un disservizio con un link alla sezione Alert Disservizi;
- (c) pubblicare una nota stampa (ed eventualmente aggiornarla ogni volta che sia necessario a dare una completa e trasparente informativa agli utenti e, comunque, ogni 24 ore) in cui si comunica che è in corso un disservizio con un link alla sezione Alert Disservizi;
- (iv) per ipotetici Disservizi che dovessero avere una durata superiore a quelle previste *supra* (i.e. superiore a 12 ore), oltre alle misure descritte al punto che precede, la Società si impegna a pubblicare per tutto il periodo di durata del Disservizio una striscia informativa in primo *scroll* sulla *home page* dei portali Libero e Virgilio (ossia nella porzione di pagina web immediatamente visualizzata dall'utente non appena completato il caricamento della *home page*) in cui si comunica che è in corso un disservizio con un link alla sezione Alert Disservizi; tale striscia informativa verrebbe aggiornata ogni 24 ore, così come i post sulle pagine di tutti i *social network* di IOL che verrebbe utilizzate. Inoltre, la Società si impegnerebbe a pubblicare una nota stampa (e ad aggiornarla ogni volta che sia necessario a dare una completa e trasparente informativa agli utenti e, comunque, ogni 24 ore) in cui si comunica che è in corso un disservizio con tutte le informazioni disponibili e con un link alla sezione Alert Disservizi.

2. ***Impegno n. 2 – Visualizzazione della corrispondenza elettronica del periodo compreso tra le 23 del 13 giugno e le ore 3 del 15 giugno 2023***

Fermo restando che la Società ha fornito nella Memoria un puntuale riscontro alle contestazioni mosse dall'Autorità con riferimento alla corrispondenza elettronica relativa al periodo del Malfunzionamento, grazie agli sforzi profusi per individuare una soluzione in merito, la Società già ad oggi ha implementato e messo a disposizione degli utenti una procedura che consente la visualizzazione delle e-mail del periodo compreso tra le 23:00 circa del 13 giugno e le 03:00 circa del 15 giugno 2023 (come descritta anche nella Memoria).

In aggiunta a ciò, IOL si impegna ad adottare le seguenti misure:

- (i) rilasciare ed attivare una procedura (mediante implementazione di apposita *patch software*), entro il 15 ottobre p.v., che consenta il "recupero" automatizzato delle e-mail in questione. In particolare, tale procedura sarà attivabile tramite una pagina specifica, cui punterebbe un apposito link inserito all'interno delle FAQ, ove sarà presente un comando che potrà essere selezionato in autonomia dall'utente (come un normale bottone di una qualsiasi interfaccia web). Tale procedura consentirà un pieno allineamento di tutta la corrispondenza con la conseguente possibilità per tutti gli utenti di visualizzare in un'apposita cartella la corrispondenza oggetto di tale allineamento automatizzato;

- (ii) dare comunicazione della disponibilità della procedura automatizzata a seguito dell'implementazione della predetta *patch software* attraverso una comunicazione pubblicata, a partire dalla predetta data del 15 ottobre p.v., all'interno di un *widget* visualizzabile, con adeguata evidenza grafica, all'interno della *webmail desktop*, cui si accede immediatamente dopo aver effettuato il *log-in*, e che consentirà di accedere alla pagina specifica per attivare la descritta procedura automatizzata di recupero. Giova sottolineare che il medesimo *widget* sarà anche riportato, in caso di navigazione in modalità *mobile*, sempre in *homepage* dopo aver effettuato il *log-in*; sull'app Libero Mail e Virgilio Mail verrà fornita la medesima informazione all'interno della tab "news" che l'utente può raggiungere in qualsiasi momento dalla schermata che visualizza il "listato" delle e-mail⁸;
- (iii) entro 15 giorni dall'eventuale comunicazione di accettazione degli Impegni, la Società provvederà inoltre ad informare gli utenti, mediante e-mail a ciascun di essi, della possibilità, per chi ancora non lo avesse richiesto, di avvalersi della procedura automatizzata di recupero delle e-mail. L'invio di tali e-mail avverrà in modo scaglionato per non generare un rallentamento dei sistemi e assicurare una semplice ed immediata fruizione della procedura da parte degli utenti. Tale ulteriore flusso di comunicazione alla *Customer Base* verrà completato comunque entro i successivi 100 giorni e indicherà le modalità per il recupero automatizzato delle e-mail in questione.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di ipotetici Disservizi che presentino profili analoghi nelle criticità tecniche che li hanno generati, e che determinino un'analogha impossibilità temporanea di visualizzare talune e-mail trasmesse nel corso di un eventuale Disservizio, la Società si impegna altresì a rendere disponibile la medesima o analoga procedura/*patch software* per il recupero delle e-mail in questione e le corrispondenti modalità di comunicazione agli utenti.

3. ***Impegno n. 3 - ristori per gli utenti impattati dal Malfunzionamento***

Al fine di offrire ulteriori misure che dimostrino l'attenzione verso la *Customer Base*, la Società ha già implementato misure di ristoro a favore degli utenti c.d. *premium* (ossia coloro che pagano un canone per l'utilizzo dei servizi). Nello specifico, la Società ha riconosciuto e riconosce, a chi ne faccia richiesta, la possibilità di usufruire del servizio PEC (Libero ovvero Virgilio a seconda del tipo di utente) in forma gratuita per un anno. Il costo di tale servizio varia da Euro 14,99 ad Euro 36,60 all'anno, a seconda del tipo di abbonamento. Inoltre, agli utenti già titolari di una PEC Libero ovvero Virgilio viene, sin da subito, riconosciuta la possibilità di fruire di un anno gratuito aggiuntivo in relazione all'abbonamento PEC già in essere – anche in questo caso per un valore che varia da Euro 14,99 ad Euro 36,60 a seconda del tipo di abbonamento.

⁸ Per il caso ulteriore di accesso alle caselle e-mail Libero e Virgilio dalle applicazioni di soggetti terzi (ad esempio le app o i programmi proprietari di Apple, Samsung o Microsoft) la Società non può invece intervenire sulla configurazione e sui contenuti che vengono visualizzati su queste app di soggetti terzi da tutti gli utenti che ne fruiscono (e dunque non solo dagli utenti IOL).

Inoltre, IOL si impegnerebbe ad implementare le ulteriori misure descritte di seguito:

- quanto agli utenti free (i.e.: coloro che non pagano un canone per l'utilizzo dei servizi) che sono stati impattati dal Malfunzionamento la concessione di un ristoro consistente nella possibilità di usufruire gratuitamente per 6 mesi (con opzione di disdetta al termine del semestre, che sarà oggetto di 2 specifiche comunicazioni di *reminder*, inviate via e-mail ai singoli utenti interessati rispettivamente, a 30 e 14 giorni dall'avvicinarsi della scadenza dei 6 mesi), su richiesta dell'utente stesso, di uno a scelta tra i seguenti servizi c.d. *premium* presenti nel catalogo di IOL: Mail Plus, Drive, PEC. Con riferimento a quest'ultimo servizio, si evidenzia che la scelta della Società di concedere la possibilità di fruire gratuitamente della PEC è il frutto della continua attenzione da parte di IOL alle richieste espressamente avanzate da un significativo numero di utenti anche nell'ambito dell'individuazione delle misure di ristoro possibili. A ciò si aggiunga l'ulteriore importanza del servizio in questione in ragione delle evoluzioni normative nei rapporti tra cittadini e Pubblica Amministrazione che attribuiscono rilevanza centrale alla possibilità di utilizzare la PEC quale strumento privilegiato per comunicare in modo sicuro e affidabile a seguito della piena entrata in funzione, dal 6 luglio 2023 a seguito dell'avviso in merito dell'Agenzia per l'Italia Digitale ("AgID")⁹, dell'INAD, ossia l'indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche, istituito dall'art. 6-*quater* del d.lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale o "CAD").

Inoltre, nel caso in cui l'utente decida di continuare a fruire del servizio dopo tali 6 mesi, per i successivi 12 mesi verrebbe offerto un prezzo scontato del **[20-45]** % rispetto al prezzo ordinario.

La possibilità di aderire al suddetto ristoro verrà comunicata a tutti gli utenti *free* attraverso l'invio di una comunicazione *ad hoc* che descriverà nel dettaglio e in totale trasparenza le modalità da seguire per chi intenda aderire a tale proposta, cui si aggiungerà la pubblicazione di specifici post dedicati a tale possibilità sui canali *social* della Società. A tali informative faranno seguito due comunicazioni durante il periodo di adesione (riportato *infra*) per ricordare la possibilità di ottenere il ristoro in questione. Il termine di adesione al suddetto ristoro avrà una durata di 2 mesi dall'invio della comunicazione con cui la Società informa l'utente della facoltà di richiedere il ristoro;

- per gli utenti c.d. premium (ossia coloro che pagano un canone per l'utilizzo dei servizi), il riconoscimento – in alternativa al ristoro consistente nella PEC Libero/Virgilio in forma gratuita per un anno, secondo quanto descritto di seguito – di un ristoro consistente nella possibilità di fruire gratuitamente per 12 mesi dei servizi Libero Docs e Libero Drive (con gli equivalenti Virgilio Docs e Virgilio Drive) oppure nel **[30-50]** % di sconto sui servizi Mail Business o Sifattura.

Questa forma alternativa di ristoro per gli utenti *premium* verrà comunicata attraverso una specifica e-mail contenente nel dettaglio e in totale trasparenza le modalità da seguire per aderire a tale proposta di ristoro alternativo, entro tempistiche adeguate ad assicurare una ampia

⁹ Cfr. <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2023/06/06/nasce-inad-lindice-nazionale-domicili-digitali>.

possibilità di adesione a tale ristoro e in ogni caso per un periodo non inferiore a due mesi. Si precisa che, anche in questo caso, al termine del periodo di fruizione gratuita del servizio la Società ricorderà all'utente la possibilità di recedere con 2 specifiche comunicazioni di *reminder*, inviate via e-mail ai singoli utenti interessati rispettivamente, a 30 e 14 giorni prima della scadenza rilevante. La possibilità di richiedere uno di tali ristori alternativi sarà estesa anche ai soggetti che hanno già richiesto l'adesione al ristoro consistente nella fruizione gratuita della PEC per un anno.

..*

In aggiunta a quanto già dettagliato in relazione all'Impegno n. 2 si precisa che, ad eccezione dell'Impegno n. 3, la cui implementazione è già in corso di completamento, la Società si impegna a finalizzare l'implementazione delle misure di cui all'Impegno n. 1 entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di eventuale comunicazione di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

Si precisa altresì, quanto all'Impegno n. 1, che la Procedura resterà pienamente in vigore ed applicabile senza un termine di validità, e potrà essere soggetta solo ad eventuali aggiornamenti e/o modifiche che, si precisa fin d'ora, saranno sempre rivolte ad un miglioramento della Procedura e/o ulteriore rafforzamento della trasparenza verso i consumatori. Di tali aggiornamenti la Società potrà dare comunicazione all'Autorità mediante l'invio della versione tempo per tempo in vigore della Procedura, con cadenza almeno biennale. L'implementazione dell'Impegno n. 2 avrà compimento una volta finalizzato l'implementazione tecnologica proposta mentre per l'Impegno n. 3, non vi saranno termini di validità ulteriori a quelli previsti per aderire ai ristori, come dettagliati *supra*.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

IOL ritiene che gli Impegni siano pienamente ammissibili, atteso che (i) gli stessi sono presentati nei termini di cui all'art. 9, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera AGCM del 1° aprile 2015, n. 25411, e (ii) nessuna delle condotte contestate con la Comunicazione di Avvio, peraltro riferibili ad un evento dalla natura evidentemente eccezionale e imprevedibile, può in alcun modo farsi rientrare tra "*i casi di manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale*", per i quali, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, non è ammessa la presentazione di impegni.

La Società ha dimostrato – anche alla luce di quanto dettagliato nella Memoria – l'assoluta correttezza e trasparenza delle proprie condotte commerciali. Nondimeno, in ossequio allo spirito di piena e fattiva collaborazione dimostrato da IOL sin dall'avvio del Procedimento, per quanto concerne l'idoneità degli Impegni a rimuovere i profili di illegittimità ipotizzati nella Comunicazione di Avvio, si osserva che gli Impegni intendono superare le asserite criticità indicate dall'Autorità in una duplice direzione:

- con gli **Impegni nn. 2 e 3**, la Società implementerebbe misure volte a ridurre e/o indennizzare le conseguenze pregiudizievoli connesse alle criticità imprevedute e imprevedibili e

all'impossibilità temporanea per gli utenti di utilizzare i servizi di posta elettronica ordinaria in ragione del Malfunzionamento;

- con l'**Impegno n. 1**, IOL porrebbe in essere una serie articolata di azioni rivolte alla propria organizzazione interna per disciplinare in maniera dettagliata e vincolante, oltre che trasparente nei confronti della Società e degli utenti dei servizi di posta elettronica Libero e Virgilio, le modalità di immediata e pronta reazione ad eventi analoghi al Malfunzionamento che dovessero eventualmente verificarsi in futuro.

Proprio questa duplice ulteriore attenzione della Società verso tutti i propri utenti – e dunque la proposta di misure che possano fattivamente indirizzare le asserite criticità rilevate dall'Autorità sia in relazione all'evento occorso sia all'eventualità che un simile evento, ma anche minimi disservizi ben più contenuti, possano accadere nuovamente in futuro – rende gli Impegni particolarmente idonei a superare ogni possibile profilo di violazione contestato alla Società.

In conclusione, si ritiene che gli Impegni consentano di adottare la modalità più adeguata a raggiungere tempestivamente un ulteriore standard di tutela dei clienti di IOL mediante l'implementazione di adeguate forme di ristoro per i soggetti impattati da Malfunzionamento, nonché l'adozione di ogni misura per ulteriormente rafforzare la capacità di reazione della Società in caso di ipotetiche criticità tecniche che dovessero accadere in futuro. Alla luce dei dati e delle informazioni fornite negli scritti difensivi che sono stati depositati dalla Società e delle misure ricomprese negli Impegni proposti con il presente formulario, IOL ritiene pertanto di avere rimosso ogni residuo dubbio circa la legittimità delle condotte oggetto del Procedimento.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Il presente documento costituisce la versione non confidenziale e pubblicabile degli Impegni.