



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXXIV - n. 46

Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
2 dicembre 2024



## SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
<b>I857C - ACCORDO TIM-DAZN SERIE A 2021/2024 - RIDETERMINAZIONE DURATA DELL'INFRAZIONE</b>	
<i>Provvedimento n. 31372</i>	5
OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	8
<b>C12679 - EDENRED UTA MOBILITY/ RAMO DI AZIENDA DI ITALIANA PETROLI</b>	
<i>Provvedimento n. 31370</i>	8
INDAGINI CONOSCITIVE	15
<b>IC56 - ALGORITMI DI PREZZO NEL TRASPORTO AEREO PASSEGGERI SULLE ROTTE NAZIONALI DA E PER LA SICILIA E LA SARDEGNA</b>	
<i>Provvedimento n. 31376</i>	15
<b>IC56 - ALGORITMI DI PREZZO NEL TRASPORTO AEREO PASSEGGERI SULLE ROTTE NAZIONALI DA E PER LA SICILIA E LA SARDEGNA</b>	
<i>Provvedimento n. 31377</i>	19
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	21
<b>PS12745 - GDL-BAGNI ITALIANI/BONUS RISTRUTTURAZIONE</b>	
<i>Provvedimento n. 31373</i>	21



## INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

### **I857C - ACCORDO TIM-DAZN SERIE A 2021/2024 - RIDETERMINAZIONE DURATA DELL'INFRAZIONE**

*Provvedimento n. 31372*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 novembre 2024;

SENTITO il Relatore Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTO il proprio provvedimento n. 30699, adottato dall'Autorità nell'adunanza del 28 giugno 2023, a conclusione del procedimento istruttorio *I857 – Accordo Tim-Dazn Serie A 2021/2024*, con cui è stata accertata l'esistenza di un'intesa restrittiva della concorrenza, in violazione dell'art. 101, comma 1, TFUE, posta in essere da Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche "TIM") e Dazn Limited/Dazn Media Services S.r.l. (di seguito, anche congiuntamente, "Dazn") e sono state irrogate alle predette società del Gruppo Dazn una sanzione di €7.240.250,84 e a TIM S.p.A. una sanzione di €760.776,82;

VISTA la sentenza del Tar Lazio, sez. I, dell'11 maggio 2024, n. 9315, con cui sono stati rigettati integralmente i ricorsi delle società Telecom Italia S.p.A. e delle due società del gruppo DAZN, Dazn Limited e Dazn Media Services S.r.l., aventi ad oggetto il provvedimento n. 30699 del 28 giugno 2023;

VISTA la medesima sentenza del Tar Lazio n. 9315/2024, con cui sono stati parzialmente accolti i ricorsi riuniti di Fastweb S.p.A. e Sky Italia S.r.l., limitatamente alla individuazione della durata dell'infrazione, *"con obbligo dell'Autorità di riavviare il procedimento istruttorio concludendolo nel rispetto della presente sentenza"*;

VISTA, in particolare, la parte motivazionale della sentenza nella quale il TAR Lazio ritiene di accogliere la suddetta censura che evidenzia *"la contraddittorietà (quale figura sintomatica dell'eccesso di potere) del provvedimento impugnato, atteso l'insanabile e inspiegabile contrasto tra la comunicazione delle risultanze istruttorie e la decisione finale"*;

CONSIDERATO, in particolare, che il TAR Lazio ha evidenziato che la comunicazione delle risultanze istruttorie ha descritto l'intesa vietata conclusa da Tim e Dazn come incidente sul mercato dal 27 gennaio 2021 al 4 agosto 2022, mentre il provvedimento finale ha circoscritto l'infrazione al periodo che va dal «1° luglio 2021, data in cui ha avuto inizio la commercializzazione dei diritti sulla base del deal memo, sino all'agosto 2021, data in cui sono state implementate le misure adottate spontaneamente da Tim e Dazn nell'ambito del sub-procedimento cautelare» (punto 373 provvedimento). Tuttavia, *"tale affermazione risulta in stridente contrasto con gli ulteriori elementi fattuali esposti nel provvedimento"*;

CONSIDERATO che il TAR Lazio ha avuto cura di precisare *"le conseguenze sull'efficacia della decisione gravata del ridotto parziale accoglimento"* nel senso che la parziale fondatezza dei due ricorsi di Sky e Fastweb *"non determina l'annullamento ex tunc o ex nunc del provvedimento impugnato (analogamente a quanto accaduto nella vicenda decisa da Cons. Stato, sez. VI, 10*

*maggio 2011, n. 2577), atteso che la rimozione del provvedimento condurrebbe ad una situazione fattuale contrastante con gli interessi della parte ricorrente. Pertanto, l'accoglimento deve intendersi limitato alla declaratoria del dovere di rinnovazione del procedimento di esercizio del potere, in conformità di quanto statuito complessivamente nella presente sentenza in relazione a tutti e cinque i ricorsi: ne discende che l'efficacia dell'atto gravato avrà ora come termine finale il momento di modifica o sostituzione del provvedimento ad opera dell'Autorità all'esito della riedizione del potere”;*

CONSIDERATO che l'Autorità ha deliberato in data 11 giugno 2024 di non interporre appello avverso la suddetta sentenza dell'11 maggio 2024, decidendo dunque di prestare acquiescenza all'unica doglianza rispetto alla quale risultava soccombente;

CONSIDERATO che, con ordinanza n. 3669 del 4 ottobre 2024, il Consiglio di Stato ha respinto l'istanza cautelare relativa alla predetta sentenza del Tar Lazio n. 9315/2024, presentata da TIM contestualmente all'impugnativa;

RITENUTO, anche alla luce delle statuizioni contenute nella suddetta ordinanza del Consiglio di Stato del 4 ottobre 2024, secondo cui *“la riadozione del provvedimento postula la riedizione del procedimento, con le conseguenti garanzie partecipative previste”*, che la nuova determinazione della durata dell'infrazione debba avvenire in contraddittorio con le parti del procedimento I857;

#### DELIBERA

a) l'avvio di un procedimento ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/1990 volto alla nuova determinazione della durata dell'infrazione nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., delle società Dazn Limited, Dazn Media Services S.r.l. nonché delle altre parti del procedimento I857 ossia le società Fastweb S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A., Sky Italia S.r.l., Open Fiber S.p.A., Colt Technology Services S.p.A., Retelit Digital Services S.p.A. (già Irideos S.p.A.), Iliad Italia S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., dell'Associazione italiana internet provider, di Federconsumatori – APS, di Codacons - Coordinamento di associazioni per la tutela dell'ambiente e dei diritti di utenti e consumatori;

b) la fissazione del termine di trenta giorni, decorrente dalla data di notifica del presente Provvedimento, per l'esercizio, da parte dei rappresentanti legali delle Parti sopra citate, del diritto di essere sentiti innanzi agli Uffici, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la Concorrenza – 1 di questa Autorità almeno sette giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;

c) che il Responsabile del procedimento è il dott. Marco Serani;

d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la Concorrenza – 1 di questa Autorità dai legali rappresentanti della Parte o da persone da essi delegate;

e) che il procedimento deve concludersi entro il 30 giugno 2025.

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

---

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

## OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

### **C12679 - EDENRED UTA MOBILITY/ RAMO DI AZIENDA DI ITALIANA PETROLI**

*Provvedimento n. 31370*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 novembre 2024;

SENTITO la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione della società Edenred UTA Mobility S.r.l., pervenuta in data 21 ottobre 2024;

VISTE le informazioni aggiuntive inviate dalla società Edenred UTA Mobility S.r.l., pervenute in data 22 e 24 ottobre 2024;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. LE PARTI**

**1.** Edenred UTA Mobility S.r.l. (di seguito, "Edenred" o "Acquirente") è una società indirettamente controllata da Edenred SE, società francese capogruppo del gruppo Edenred (di seguito, "Gruppo Edenred"), quotata nel mercato azionario di Parigi Euronext. Il Gruppo Edenred è attivo a livello globale principalmente in tre settori: i) fornitura di prodotti e servizi prepagati per dipendenti pubblici e privati; ii) servizi per la mobilità e iii) servizi di c.d. *welfare* aziendale e servizi di controllo delle spese e di incentivazione aziendale. Nell'ambito dei servizi per la mobilità, l'attività principale del Gruppo Edenred è rappresentata dalla gestione dei programmi di carte carburante, ovvero di carte destinate alle imprese con flotte aziendali e a titolari di partita IVA, che consentono l'acquisto *cashless* di carburante presso un *network* di stazioni di servizio convenzionate. In Italia, Edenred emette e commercializza le carte multimarca UTA e UTAE+, che consentono ai titolari di effettuare rifornimento presso una rete di stazioni di servizio appartenenti a diversi operatori attivi nella fornitura *retail* di carburante (Eni, Q8, Tamoil, Esso, IP, Keropetrol e altri rivenditori minori). Tramite le carte carburante i clienti possono altresì usufruire di servizi ancillari, tra cui il pagamento dei pedaggi autostradali, il recupero dell'IVA e il monitoraggio di spese e consumi tramite *app*.

Il Gruppo Edenred, nel 2023, ha realizzato, a livello mondiale, un fatturato di circa [2-3]\* miliardi di euro e, a livello nazionale, pari a [2-3] miliardi di euro<sup>1</sup>.

**2.** Il ramo d'azienda oggetto di acquisizione (di seguito, "Ramo d'Azienda Carte Carburante") è attualmente parte integrante di Italiana Petroli S.p.A. (di seguito "IP"), società attiva nel settore della

---

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

<sup>1</sup> La differenza nei valori fra il fatturato realizzato in Italia e quello mondiale (inferiore) è dovuta al fatto che i criteri di contabilizzazione ai fini del consolidamento per la capogruppo francese sono diversi da quelli in uso a livello nazionale (cfr. C10773 - *Edenred Italia/Ristocheff*, provvedimento n. 21868 del 1° dicembre 2010, in Bollettino n. 47/2010).

raffinazione, distribuzione e commercializzazione di prodotti petroliferi per autotrazione. IP è soggetta al controllo esclusivo di Api Holding S.p.A., società al vertice del gruppo API (di seguito, gruppo API). IP opera tramite il Ramo d'Azienda Carte Carburante nell'emissione, commercializzazione e gestione di carte carburante per imprese e partite IVA, che consentono l'acquisto di carburante presso le stazioni di servizio a marchio IP o convenzionate con IP (di seguito, "Network IP"), nonché di accedere a servizi ancillari quali servizi di rendicontazione contabile, di gestione delle carte da portale *online* e pagamento dei pedaggi autostradali.

Nel 2023, il Ramo d'Azienda Carte Carburante ha realizzato, interamente in Italia, un fatturato, espresso in termini di valore complessivo delle vendite di carburante pagate dai clienti con la carta carburante IP, esclusa l'IVA, di circa [700-1000] milioni di euro.

## II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione comunicata (di seguito, "Operazione") consiste nell'acquisizione, da parte di Edenred, del controllo esclusivo di una società di nuova costituzione (di seguito, "IP PLUS" o "NewCo"), nella quale IP conferirà il Ramo d'Azienda Carte Carburante, avente a oggetto l'attività di emissione, commercializzazione e gestione di carte carburante a marchio IP utilizzabili presso la rete di stazioni di servizio parte del *Network IP* in Italia.

4. L'Operazione prevede, inoltre, un accordo ancillare in forza del quale IP PLUS potrà offrire ai propri clienti, a partire dal [omissis], l'accesso, tramite carte carburante, alle stazioni di rifornimento a marchio Esso (di seguito, "Network Esso")<sup>2</sup>. Tuttavia, a oggi, è incerto e non prevedibile il numero di stazioni a cui i clienti IP PLUS avranno eventualmente accesso in futuro, [omissis].

5. L'Operazione è accompagnata inoltre da un patto di non concorrenza e non sollecitazione (cfr. articolo 15 del *Preliminary Sale and Purchase Agreement*, di seguito "PSPA"), che prevede l'impegno da parte di IP di astenersi, per un periodo di [omissis]: i) dall'emettere, commercializzare e/o gestire qualsiasi carta carburante sul territorio italiano; ii) dallo svolgere altre attività, direttamente o indirettamente in concorrenza, con il Ramo d'Azienda Carte Carburante quali, [omissis] e iii) dall'intraprendere attività di storno o sollecitazione di dipendenti o agenti.

Nella prospettazione delle Parti, le clausole di non concorrenza e non sollecitazione sarebbero direttamente connesse alla realizzazione dell'Operazione, in quanto strumentali a garantire il valore integrale del ramo d'azienda oggetto di acquisizione, consentendo a Edenred di trattenere la clientela delle carte carburante di IP e di sfruttare appieno il *know-how* di quest'ultima.

6. L'Operazione prevede, altresì, la stipula tra le Parti di un "Supply Agreement" di durata [omissis], che prevede: i) un obbligo di fornitura per IP, in forza del quale questa si impegna [omissis]; ii) una clausola di non concorrenza tramite la quale IP si impegna ad astenersi dall'emettere, commercializzare e/o gestire qualsiasi carta carburante sul territorio italiano; iii) una clausola di astensione, in forza della quale IP si impegna ad astenersi dallo stipulare accordi di fornitura di carburante attraverso il *Network IP* con operatori [omissis] e iv) una clausola che garantisce a Edenred lo status di *partner* privilegiato di IP, [omissis].

## III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

7. L'Operazione, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di parte di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990. Essa rientra

---

<sup>2</sup> Ovvero delle stazioni di servizio indipendenti a marchio Esso operate da distributori terzi forniti all'ingrosso da una società interamente controllata da IP (cfr. C12535 - *IP Italiana Petroli/Esso Italiana*, provvedimento n. 30745 del 1° agosto 2023, in Bollettino n. 30/2023).

nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 567 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 35 milioni di euro<sup>3</sup>.

**8.** Per quel che concerne le clausole di non concorrenza e non sollecitazione contenute nel PSPA e nel *Supply Agreement*, si rappresenta che esse costituiscono una restrizione direttamente connessa e necessaria alla realizzazione dell'operazione, in quanto strettamente funzionali alla salvaguardia del valore della nuova entità, a condizione che esse siano limitate merceologicamente e geograficamente ai servizi offerti dal ramo d'azienda acquisito, non impediscano al venditore di acquistare o detenere azioni a soli fini di investimento finanziario, senza che ciò comporti, direttamente o indirettamente, il conferimento di incarichi gestionali o di un'influenza sostanziale nella società concorrente, anche per partecipazioni finanziarie superiori al 5% del capitale sociale e che abbiano una durata non eccedente il periodo di due anni, atteso che, nel caso di specie, al fine di tutelare il valore del ramo d'azienda oggetto di trasferimento, rileva solo il trasferimento della fedeltà dei clienti in termini di avviamento<sup>4</sup>. Alla stessa stregua, deve essere considerata la clausola di astensione in forza della quale IP si impegna a non stipulare, senza il consenso di Edenred, accordi di fornitura di carburante attraverso il *Network IP* con operatori *[omissis]*, in quanto volta a preservare il valore della nuova entità creata, per una durata non eccedente il periodo di due anni<sup>5</sup>.

**9.** Per quanto riguarda le altre restrizioni contenute nel *Supply Agreement*, l'obbligo di fornitura a carico di IP per un periodo *[omissis]* costituisce una restrizione accessoria all'Operazione, in quanto volta a preservare il valore del ramo d'azienda acquisito e della nuova entità creata, purché la sua durata sia limitata a cinque anni<sup>6</sup>.

**10.** Al contrario, la clausola che conferisce a Edenred lo status di *partner* privilegiato di IP, *[omissis]*, non può essere considerata una restrizione necessaria alla realizzazione della concentrazione, a motivo del suo oggetto<sup>7</sup>.

#### IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

##### IV.1 Il mercato interessato

**11.** In ragione dell'attività svolta da Edenred e dal Ramo d'Azienda Carte Carburante, l'Operazione interessa, a livello orizzontale, il mercato dell'emissione, commercializzazione e gestione di carte carburante destinate a imprese con flotte aziendali, partite IVA e Pubbliche Amministrazioni (di seguito nell'insieme "clienti *business-to-business*", o "clienti B2B"). In tale mercato rientrano anche i servizi ancillari strettamente connessi all'utilizzo delle carte carburante (ad esempio, rendicontazione contabile, gestione delle carte da portale *online*, fatturazione elettronica).

---

<sup>3</sup> Cfr. provvedimento n. 31088 del 5 marzo 2024 "Rivalutazione soglie fatturato ex articolo 16, comma 1, della legge n. 287/90", in Bollettino n. 10/2024.

<sup>4</sup> Si veda al riguardo la "Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni" (2005/C 56/03), in GUCE del 5 marzo 2005, §§. 18 e ss..

<sup>5</sup> Cfr. Comunicazione della Commissione cit., §. 41.

<sup>6</sup> Cfr. Comunicazione della Commissione cit., §. 33.

<sup>7</sup> Cfr. Comunicazione della Commissione cit., §. 34.

**12.** Secondo la prassi comunitaria<sup>8</sup>, l'offerta di carte carburante è destinata essenzialmente ai clienti B2B, che tramite questo strumento possono negoziare sconti sul prezzo nazionale o ricevere ribassi specifici per determinate stazioni di servizio. A differenza dei clienti B2B, i clienti B2C pagano il prezzo determinato dal singolo distributore, che è influenzato da dinamiche competitive a livello locale. Per i clienti B2B è essenziale l'ampiezza e capillarità del *network* di stazioni di servizio che accettano la carta carburante, nonché l'accesso a servizi aggiuntivi delle carte carburante, come il pagamento dei pedaggi o strumenti di gestione dei consumi aziendali, aspetti non rilevanti per la clientela B2C.

**13.** Come rilevato anche dalla Commissione, le carte carburante per clienti B2B possono essere distinte tra carte carburante monomarca emesse da proprietari di stazioni di servizio (come IP, Esso, Eni, Q8, Tamoil e Shell in Italia), per i quali la carte potrebbero rappresentare un servizio accessorio<sup>9</sup>, e carte carburante multimarca emesse da operatori internazionali indipendenti (come Edenred e DKV) che non possiedono alcuna infrastruttura di distribuzione di carburante, ma che agiscono come intermediari tra le compagnie petrolifere e i possessori di carte carburante, raggruppandoli in modo tale da poter ottenere sconti più vantaggiosi nelle negoziazioni con le compagnie petrolifere<sup>10</sup>.

**14.** Dal punto di vista dell'offerta, le diverse carte carburante si differenziano principalmente in base all'ammontare dello sconto sul prezzo del carburante, all'ampiezza del *network* di stazioni di servizio presso cui sono accettate e alla qualità dei servizi post-vendita (reportistica, *app* mobile, portale *web*, fattura elettronica, ecc.) e dei servizi ancillari (telepedaggio, lavaggio flotte, ecc.).

Dal punto di vista della domanda, non sembrano esserci differenze sostanziali tra le carte carburante emesse dalle due diverse tipologie di emittenti, ossia da compagnie petrolifere o operatori internazionali indipendenti. In entrambi i casi, infatti, la funzione delle carte carburante, siano esse monomarca o multimarca, è quella di consentire l'acquisto senza contanti di carburante e dei servizi connessi al veicolo e al trasporto (come la rendicontazione delle spese e il recupero dell'IVA). Le carte carburante emesse dai diversi tipi di emittenti potrebbero quindi essere considerate come sostituibili dal punto di vista della domanda.

Allo stato, tuttavia, la questione può essere lasciata aperta, dato che la valutazione della concentrazione non cambierebbe individuando tali mercati merceologici come distinti.

**15.** Dal punto di vista geografico, in linea con la prassi comunitaria, si può ritenere che il mercato dell'emissione, commercializzazione e gestione di carte carburante per i clienti B2B sia di dimensione quantomeno nazionale, in ragione del fatto che la concorrenza nei confronti dei clienti B2B si svolge prevalentemente in funzione di prezzi fissati a livello nazionale e grado di copertura della rete di stazioni di servizio localizzata sul territorio italiano, pur non potendosi escludere una dimensione europea<sup>11</sup>.

**16.** Nel caso di specie, non appare necessario definire in maniera più accurata il perimetro geografico del mercato rilevante, in quanto l'esito della valutazione della presente operazione non cambierebbe qualunque fosse la definizione adottata.

---

<sup>8</sup> Cfr. decisioni della Commissione europea, M.7849 - *MOL Hungarian Oil and Gas/ENI Hungaria/ENI Slovenija*, del 7 aprile 2016, §§. 23-27 ed M.9014 - *PKN Orlen / Grupa Lotos*, del 14 luglio 2020, §. 628.

<sup>9</sup> Cfr. decisione della Commissione europea, M.10638 - *ALD/Leaseplan*, del 25 novembre 2022, §. 17.

<sup>10</sup> Cfr. decisione della Commissione europea, M.9014 - *PKN Orlen / Grupa Lotos*, cit., §. 633.

<sup>11</sup> Cfr. *Ibidem*, §. 648.

#### **IV.2 Gli effetti dell'operazione**

**17.** Secondo le stime comunicate dalle Parti, la quota detenuta dal Ramo d'Azienda Carte Carburante per il 2023 nel mercato nazionale dell'emissione, commercializzazione e gestione delle carte carburante per clienti B2B, misurata come percentuale del volume complessivo di carburante venduto a clienti B2B tramite carte carburante in Italia<sup>12</sup>, è pari al [10-15%], mentre quella di Edenred è pari al [5-10%]. La quota congiunta della Parti ad esito dell'Operazione sarà pertanto pari al [20-25%].

**18.** L'Operazione non appare pregiudizievole per la concorrenza, in quanto sono presenti sul mercato altri operatori con quote rilevanti, quali ENI (con il [30-35%]), Q8 (con il [15-20%]), DKV (con il [10-15%]), e a seguire altri concorrenti qualificati, quali Esso, Tamoil, Shell.

**19.** Inoltre, anche laddove, alla luce degli accordi sottoscritti tra le Parti, si imputasse a Edenred l'intera quota di mercato attualmente riferibile alla carta carburante monomarca Esso (pari al [5-10%] nel 2023) - circostanza che tuttavia è solamente eventuale - la quota complessiva dell'entità *post merger* potrebbe raggiungere al massimo il [30-35%], rimanendo leggermente al di sotto di quella del primo operatore.

**20.** Si osservi che, anche qualora si adottasse una definizione merceologica del mercato che distingua tra carte monomarca e carte multimarca, non si verificherebbe alcuna sovrapposizione orizzontale tra le attività delle Parti, tenuto conto che il Ramo d'Azienda Carte Carburante di IP opera esclusivamente nella prima tipologia ed Edenred solamente nella seconda.

**21.** Inoltre, a seguito dell'Operazione, si instaurerà una relazione verticale tra Edenred e IP, in quanto quest'ultima è attiva nel mercato a monte della distribuzione di carburanti per autotrazione su rete stradale e autostradale. Tuttavia, l'Operazione non appare suscettibile di produrre effetti di natura escludente di rilievo: sul mercato a valle, a esito dell'Operazione, i clienti che attualmente utilizzano le carte carburante a marchio IP potranno continuare a usarle per fare rifornimento presso le medesime stazioni di servizio con modalità immutate, sul mercato a monte, a seguito dell'Operazione, sia la NewCo sia Edenred rimarranno libere di emettere e operare ogni altro tipo di carta carburante, incluse quelle di marchi concorrenti di IP, concludendo accordi con altre compagnie petrolifere.

**23.** Alla luce delle considerazioni suesposte, l'Operazione non appare suscettibile di determinare effetti pregiudizievole per la concorrenza, non determinando modifiche sostanziali nei mercati interessati.

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

RITENUTO, altresì, che le clausole di non concorrenza e non sollecitazione descritte possono essere considerate accessorie alla presente operazione nei soli limiti sopra indicati e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove sussistano i presupposti, le suddette clausole che si realizzino oltre tali limiti;

---

<sup>12</sup> Tale metrica appare la più idonea a fornire un confronto corretto delle quote di mercato degli operatori attivi nell'emissione, commercializzazione e gestione delle carte carburanti. Ciò in quanto esistono modelli di *business* differenti per le compagnie petrolifere verticalmente integrate e gli operatori internazionali indipendenti. Mentre questi ultimi sono remunerati tramite commissioni (sia fisse sia, principalmente, variabili in funzione del carburante acquistato), per le compagnie petrolifere verticalmente integrate le carte carburante rappresentano un servizio accessorio offerto ai clienti B2B, che non è direttamente remunerato: i "ricavi" attribuibili al *business* delle carte carburante possono essere dunque stimati come una parte dei ricavi complessivi derivanti dalla vendita di carburante. Per questi motivi, si ritiene che la metrica del volume di carburante venduto tramite carta carburante rappresenti quella che rende omogeneo il confronto tra i diversi operatori che operano sul mercato.

RITENUTO, altresì, che le restrizioni presenti nel *Supply Agreement* possono essere considerate accessorie alla presente operazione nei soli limiti sopra indicati e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove sussistano i presupposti, le suddette clausole che si realizzino oltre tali limiti;

RITENUTO che la clausola che conferisce a Edenred uno status di *partner* privilegiato non costituisce oggetto della presente delibera, poiché non costituisce una restrizione accessoria all'operazione di concentrazione in esame;

#### DELIBERA

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

## INDAGINI CONOSCITIVE

### **IC56 - ALGORITMI DI PREZZO NEL TRASPORTO AEREO PASSEGGERI SULLE ROTTE NAZIONALI DA E PER LA SICILIA E LA SARDEGNA**

*Provvedimento n. 31376*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 26 novembre 2024;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO, in particolare, l'articolo 12, comma 2, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, ai sensi del quale l'Autorità può procedere a indagini conoscitive di natura generale nei settori economici nei quali l'evoluzione degli scambi, il comportamento dei prezzi o altre circostanze facciano presumere che la concorrenza sia impedita, ristretta o falsata;

VISTO il decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104, convertito con modificazioni dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136, recante disposizioni urgenti a tutela degli utenti, in materia di attività economiche e finanziarie e investimenti strategici;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217, e sue successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Comunicazione relativa all'applicazione dell'articolo 1, comma 5, del decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104, convertito con modificazioni dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136, adottata dall'Autorità il 7 maggio 2024;

VISTO il proprio provvedimento del 14 novembre 2023, con il quale l'Autorità ha deliberato l'avvio, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, di un'indagine conoscitiva sugli algoritmi in uso nel settore aereo per la determinazione dei prezzi dei servizi di trasporto passeggeri in ambito nazionale da e per la Sicilia e la Sardegna;

CONSIDERATO che la Comunicazione relativa all'applicazione dell'articolo 1, comma 5, del decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104, convertito con modificazioni dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136, prevede, al punto II.5, che l'Autorità può disporre, con delibera, la pubblicazione nel proprio sito Internet di un Rapporto Preliminare che illustra gli esiti degli approfondimenti conoscitivi condotti fino a quel momento;

### DELIBERA

di pubblicare nel sito Internet dell'Autorità il Rapporto Preliminare relativo all'indagine conoscitiva sugli algoritmi in uso nel settore aereo per la determinazione dei prezzi dei servizi di trasporto passeggeri in ambito nazionale da e per la Sicilia e la Sardegna, allegato al presente provvedimento di cui costituisce parte integrante.

I soggetti che vi abbiano interesse possono presentare le proprie osservazioni entro il 15 gennaio 2025.

I contributi dovranno essere inviati in formato editabile esclusivamente all'indirizzo pec protocollo.agcm@pec.agcm.it, recando in oggetto la dicitura "IC56. Rapporto Preliminare" e l'indicazione della denominazione del mittente.

Ove i soggetti interessati ritengano che le proprie comunicazioni contengano dati riservati, dovranno fornire le stesse sia in versione riservata che in versione non riservata; qualora non vengano evidenziate esigenze di riservatezza, quanto ricevuto potrà essere pubblicato integralmente.

Si allega l'informativa sul trattamento dei dati personali che saranno trasmessi nell'ambito della predetta consultazione pubblica, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

– *art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679* –

Il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito il "**Regolamento**" o "**GDPR**") contiene una serie di norme dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche. La presente informativa ne recepisce le previsioni.

L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, nel fornire agli interessati le informazioni che seguono, assicura che il trattamento dei dati personali avverrà nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza e pertinenza.

### **1. Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento è l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato (di seguito "AGCM" o "Autorità"), con sede in Roma, Piazza Giuseppe Verdi n. 6A, email-PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it; Centralino: +39 06858211.

### **2. Responsabile della protezione dei dati personali**

Il Responsabile per la protezione dei dati dell'AGCM è contattabile, a mezzo email, al seguente account di posta elettronica: [rpd@agcm.it](mailto:rpd@agcm.it), ovvero a mezzo posta, anche elettronica, indirizzata direttamente all'Autorità.

### **3. Tipologia dei dati trattati, finalità e base giuridica del trattamento**

#### *Tipologia dei dati trattati.*

Per il perseguimento delle finalità indicate nella presente informativa, l'AGCM tratterà i dati personali comuni (a titolo esemplificativo dati anagrafici, dati di contatto, dati relativi alla qualifica professionale).

#### *Finalità e base giuridica del trattamento*

I dati personali raccolti verranno trattati per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento (nell'art. 6, par. 1, lettera e) GDPR e, più precisamente, per lo svolgimento delle attività demandate all'Autorità dalla disciplina in materia di tutela della concorrenza e del mercato (legge 10 ottobre 1990, n. 287; decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104, convertito con modificazioni dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136).

#### **4. Destinatari dei dati personali.**

I dati raccolti saranno conosciuti dal personale dell'Autorità autorizzato al trattamento e vincolato alla riservatezza.

Nei limiti del perseguimento delle finalità sopra indicate, qualora si rendesse necessario, il Titolare comunicherà i dati personali a soggetti terzi previa nomina degli stessi – ex art. 28 del GDPR – quali Responsabili del trattamento.

I dati conferiti potranno essere comunicati, altresì, sulla base delle disposizioni di legge o regolamento, a soggetti pubblici ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi. Gli stessi, infine, potranno essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell'Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) nei limiti consentiti dalla legge o dai regolamenti.

#### **5. Trasferimento dei dati personali ad un paese terzo o a un'organizzazione internazionale fuori dall'Unione Europea**

I dati personali verranno trattati all'interno del territorio dell'Unione Europea. Qualora si rendesse necessario, per ragioni di natura tecnica od operativa, l'AGCM si riserva, nel rispetto delle disposizioni normative applicabili, di trasferire i dati personali in Paesi al di fuori dell'Unione Europea per i quali esistono "decisioni di adeguatezza" della Commissione Europea, ovvero sulla base delle adeguate garanzie e/o delle specifiche deroghe previste dal Regolamento.

#### **6. Modalità di trattamento e periodo di conservazione dei dati**

Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati personali sono trattati nel rispetto del principio di proporzionalità del trattamento e in ossequio al principio di, minimizzazione, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità perseguite.

Il trattamento è strettamente funzionale allo svolgimento delle attività di cui al punto 3. della presente informativa e verrà effettuato nei modi e nei tempi necessari al perseguimento di dette finalità.

I dati personali saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati, fatti salvi i termini di conservazione previsti dalla legge e in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Tali dati potranno essere conservati per periodi più lunghi esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici.

Al termine di tali periodi i dati verranno cancellati, salvo che il loro ulteriore trattamento sia necessario per consentire al Titolare di esercitare o difendere un diritto in sede giudiziale, nonché dare seguito a specifiche richieste delle Autorità italiane e/o estere, sempreché tali circostanze siano intervenute prima della scadenza di tale termine di conservazione.

Nel corso delle audizioni potranno essere effettuate delle registrazioni fonografiche ai soli fini della redazione del relativo processo verbale. In tal caso, le registrazioni acquisite saranno conservate per il tempo necessario alla redazione di detto verbale e distrutte subito dopo.

Per il trattamento dei dati non vengono utilizzati processi decisionali automatizzati e non viene effettuata alcuna forma di profilazione.

### ***7. Diritti dell'interessato***

Gli interessati hanno diritto di accedere in ogni momento ai dati che li riguardano e di esercitare i seguenti diritti previsti dagli artt. 15 e seguenti del GDPR: Diritto di accesso (art. 15); Diritto di rettifica (art. 16); Diritto alla cancellazione (art. 17); Diritto di limitazione di trattamento (art. 18); Diritto alla portabilità dei dati (art. 20); Diritto di opposizione (art. 21).

Per l'esercizio dei diritti anzidetti, l'interessato potrà presentare apposita istanza all'AGCM contattando il Responsabile della protezione dei dati presso l'Autorità, Piazza G. Verdi n. 6°, 00198, Roma, email: [rpd@agcm.it](mailto:rpd@agcm.it).

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, gli interessati i quali ritengono che il trattamento che li riguarda violi il Regolamento UE 2016/679 hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

---

**IC56 - ALGORITMI DI PREZZO NEL TRASPORTO AEREO PASSEGGERI SULLE ROTTE NAZIONALI DA E PER LA SICILIA E LA SARDEGNA***Provvedimento n. 31377*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 26 novembre 2024;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO, in particolare, l'articolo 12, comma 2, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, ai sensi del quale l'Autorità può procedere a indagini conoscitive di natura generale nei settori economici nei quali l'evoluzione degli scambi, il comportamento dei prezzi o altre circostanze facciano presumere che la concorrenza sia impedita, ristretta o falsata;

VISTO il decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104, convertito con modificazioni dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136, recante disposizioni urgenti a tutela degli utenti, in materia di attività economiche e finanziarie e investimenti strategici;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217, e sue successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Comunicazione relativa all'applicazione dell'articolo 1, comma 5, del decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104, convertito con modificazioni dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136, adottata dall'Autorità il 7 maggio 2024;

VISTO il proprio provvedimento del 14 novembre 2023, con il quale l'Autorità ha deliberato l'avvio, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, di un'indagine conoscitiva sugli algoritmi in uso nel settore aereo per la determinazione dei prezzi dei servizi di trasporto passeggeri in ambito nazionale da e per la Sicilia e la Sardegna;

CONSIDERATO che la Comunicazione relativa all'applicazione dell'articolo 1, comma 5, del decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104, convertito con modificazioni dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136, prevede, al punto II.5, che l'Autorità può disporre, con delibera, la pubblicazione nel proprio sito internet di un Rapporto Preliminare che illustra gli esiti degli approfondimenti conoscitivi condotti fino a quel momento;

CONSIDERATO che, in data 26 novembre 2024, l'Autorità ha deliberato di pubblicare nel proprio sito Internet il Rapporto Preliminare relativo all'indagine conoscitiva sugli algoritmi in uso nel settore aereo per la determinazione dei prezzi dei servizi di trasporto passeggeri in ambito nazionale da e per la Sicilia e la Sardegna, prevedendo che i soggetti che vi abbiano interesse possono presentare le proprie osservazioni entro il 15 gennaio 2025;

CONSIDERATE, inoltre, la quantità e complessità degli elementi in corso di valutazione e di acquisizione nell'ambito dell'indagine;

**DELIBERA**

di prorogare al 31 dicembre 2025 il termine di conclusione del procedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS12745 - GDL-BAGNI ITALIANI/BONUS RISTRUTTURAZIONE

Provvedimento n. 31373

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 novembre 2024;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

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

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

VISTO il proprio provvedimento del 21 maggio 2024, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso GDL S.p.A.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 12 luglio 2024, integrata in data 16 settembre 2024 e in data 14 ottobre 2024, con la quale la società GDL S.p.A. ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la propria delibera del 30 luglio 2024, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della presentazione degli impegni da parte del professionista;

VISTI gli atti del procedimento

### I. LE PARTI

1. La società GDL S.p.A., in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo (di seguito, anche "Professionista", "GDL" o la "Società"), è attiva nel settore della vendita al pubblico di materiali idrosanitari, nella produzione e installazione di articoli idrosanitari nonché nella realizzazione e manutenzione di impianti idrosanitari. La Società ha realizzato, nel 2023, un fatturato pari a 183 milioni di euro<sup>1</sup>.

2. L'associazione di consumatori Altroconsumo, in qualità di segnalante.

### II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne le condotte del professionista, complessivamente integranti un'unica pratica commerciale, consistenti nella:

A) diffusione di informazioni non corrette e ambigue circa le tempistiche (indicate in 5/7 giorni) e le caratteristiche delle attività di ristrutturazione dei bagni;

B) mancata assistenza *post-vendita*, mancato riconoscimento del diritto dei consumatori di risolvere il contratto e mancato rimborso del prezzo, a fronte di ritardi e della mancata esecuzione di opere di

---

<sup>1</sup> Ultimo bilancio disponibile estratto da banca dati Telemaco.

installazione di sanitari e di ristrutturazione dei bagni, anche in caso di pagamento totale o parziale del prezzo da parte dei consumatori;

C) omessa informativa sugli elementi essenziali del contratto e sul diritto di recesso, nonché il mancato riconoscimento dello stesso diritto, in caso di vendite fuori dai locali commerciali.

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

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

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 21 maggio 2024 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12745.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata una richiesta di informazioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento.

6. In data 30 maggio 2024, è stato svolto presso la sede della società GDL S.p.A. un accertamento ispettivo.

7. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 5 giugno 2024.

8. In data 12 luglio 2024, il Professionista ha presentato una proposta di impegni, integrata in data 16 settembre e 14 ottobre 2024.

9. In data 22 ottobre 2024, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

#### ***2) Gli impegni presentati dal Professionista***

10. Con nota pervenuta in data 12 luglio 2024, il Professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

11. Con successive note pervenute, rispettivamente in data 16 settembre e 14 ottobre 2024, la Società ha integrato e formulato una versione consolidata della proposta di impegni.

12. Nella proposta di impegni, in via preliminare, GDL ha fatto presente che la Società ha sempre indicato in maniera chiara ed esaustiva, nei messaggi promozionali e nei contratti conclusi con i clienti, quali sono le tempistiche per l'esecuzione delle attività di ristrutturazione, precisando sia il termine ultimo (duecentosettanta giorni di calendario o lavorativi a seconda della tipologia di interventi; tale termine è ridotto a novanta giorni di calendario nei modelli contrattuali che sono utilizzati dal 1° novembre 2024) entro il quale le opere sono realizzate (salvi eventi fuori il controllo di GDL, quali ad esempio la modifica delle normative sullo sconto in fattura e cessione del credito; la crisi della *supply chain*" a causa degli intervenuti mutamenti geopolitici a livello europeo ed extraeuropeo), sia i tempi di esecuzione delle opere stesse dal momento del loro inizio, 5/7 giorni lavorativi (salvi eventi fuori il controllo di GDL, quali ad esempio la vetustà degli innesti nella rete idrica condominiale, le modifiche in corso d'opera per rispettare le normative tecniche sull'abbattimento delle barriere architettoniche, le richieste di cambio posizione delle utenze sanitarie per richiesta del cliente o per intervenute necessità tecniche).

13. La Società ha, inoltre, osservato che tali informazioni devono essere veicolate ai consumatori dagli incaricati alle vendite di GDL durante le visite a domicilio, con invito a leggere attentamente le condizioni generali del contratto e fornendo spiegazioni aggiuntive ove richiesto. Tali tempistiche vengono di norma rispettate da GDL, salvi i casi, che costituiscono la maggioranza di quelli concretamente verificatisi nel periodo oggetto di istruttoria, di slittamenti dovuti a richieste da parte

dei consumatori o a circostanze oggettive (ad esempio, edifici con vincoli edilizi o abusivi non risolti).

**14.** La Società ha, inoltre, fatto presente di gestire le richieste di assistenza che riceve dai propri clienti, offrendo un servizio di *customer care* attivo sia sul canale *online* sia sul canale telefonico. In specie, in merito alle richieste di risoluzione del contratto formulate dai propri clienti, la Società cerca sempre di venire incontro alle esigenze individuali di ciascun cliente, ove possibile, accogliendole anche per i casi in cui la volontà del cliente non sia fondata su alcun inadempimento da parte di GDL.

**15.** Infine la GDL ha evidenziato che, pur non ritenendo applicabile al caso di specie il diritto di ripensamento ai sensi dell'articolo 59, comma 1, lettera c), del Codice del consumo, ha accolto, nella stragrande maggioranza dei casi, le richieste di recesso entro i quattordici giorni dalla data della conclusione del contratto che le sono pervenute.

**16.** Tutto ciò premesso, GDL ha presentato – nella versione consolidata - la seguente proposta di impegni (di seguito, “Impegni”), ai sensi degli articoli 27, comma 7, del Codice del consumo e 9 del Regolamento.

#### **Impegno I – Introduzione del diritto di recesso nei modelli contrattuali della Società**

GDL introdurrà all'interno dei propri modelli contrattuali - riconducibili alle tipologie “Bagno Pratico” (per i lavori di ristrutturazione dell'intero bagno con rispetto dei requisiti tecnici per l'abbattimento di barriere architettoniche), “Bagni Italiani” (per i lavori di ristrutturazione dell'intero bagno) e “Bagno Help” (per i lavori di ristrutturazione parziale del bagno con rispetto dei requisiti tecnici per l'abbattimento di barriere architettoniche) (di seguito “Modelli Contrattuali”) - una nuova clausola, in sostituzione della previa clausola 2.9, con la quale si riconoscerà ai consumatori il diritto di recesso dal contratto ai sensi dell'articolo 52 Cod. Cons. in relazione ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali. Di seguito, è riportato il nuovo testo della clausola sul recesso: *“Il Cliente prende atto che in relazione al presente contratto negoziato fuori dei locali commerciali trova applicazione l'art.52 D. Lgs. n. 206 del 2005 (c.d. Codice del consumo) così come modificato dal D. Lgs. n. 21 del 2014, per cui l'Acquirente dispone di un periodo di quattordici giorni dal giorno della sottoscrizione del contratto per esercitare il diritto di recesso. Prima della scadenza del periodo di recesso, il Cliente deve informare G.D.L. S.p.A. della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto secondo le modalità di cui all'art 54 co.1 del Codice del consumo vigente ovvero utilizzando il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B (Codice del consumo) o presentando una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto”*.

#### **Impegno II - Modifiche all'informativa sulle tempistiche di esecuzione delle opere**

GDL si impegna a rendere ancora più chiaro, nei messaggi pubblicitari che diffonderà, che il *claim* “*in soli 5/7 giorni lavorativi*”, laddove utilizzato, è riferito alla tempistica di esecuzione dei lavori di ristrutturazione, indicando con pari evidenza i tempi contrattuali massimi di esecuzione delle opere. Tali chiarimenti verranno forniti, per quanto possibile, tenuto conto dei limiti di spazio propri di ciascun messaggio pubblicitario, direttamente nel *claim* principale, oltre che tramite *disclaimer* presente contestualmente o accessibile tramite rinvio contestuale.

Si riporta di seguito il testo del nuovo messaggio pubblicitario che sarà diffuso sul sito [www.bagnitaliani.it](http://www.bagnitaliani.it): *“Ristrutturiamo in soli 5/7 giorni lavorativi dall'inizio dei lavori (massimo entro 90 giorni dall'ordine)\*\*”* *\*\*\*La tempistica di 5/7 giorni è riferita alla durata del cantiere di lavoro per la ristrutturazione del bagno. Tale durata non è quindi riferita alla tempistica che*

*intercorre tra la firma del contratto e l'inizio dei lavori stessi, che è invece di massimo 90 giorni. La durata del cantiere di lavoro è da considerarsi indicativa e suscettibile di modifiche in caso di eventi anche imprevedibili, quali problematiche tecniche o logistiche".* Le indicate modifiche migliorative della trasparenza dei messaggi pubblicitari saranno applicate a tutti i canali tramite cui GDL promuove i propri servizi, quali il sito *internet* [www.bagnitaliani.it](http://www.bagnitaliani.it) e i propri cataloghi.

### **Impegno III - Adozione di una nuova informativa precontrattuale**

GDL elaborerà e utilizzerà un'informativa precontrattuale, che verrà consegnata ai consumatori dagli addetti della rete vendita di GDL (di seguito "Collaboratori") durante la prima visita a domicilio, nella quale saranno tra l'altro ribadite le informazioni sulla tempistica di esecuzione delle opere e sul diritto di recesso *ex* articolo 52 del codice del consumo (allegato n. 1).

### **Impegno IV - Adozione di un nuovo codice di comportamento per gli agenti commerciali**

GDL adotterà un codice di condotta (di seguito "Codice di Comportamento Commerciale") applicabile ai Collaboratori, nel quale verranno formalizzate e consolidate le linee guida per lo svolgimento delle attività nel corso delle visite presso il domicilio di potenziali clienti e che ciascun Collaboratore sarà tenuto a rispettare, con una particolare enfasi sugli obblighi di trasparenza in merito alle tempistiche di esecuzione delle opere e al diritto di recesso *ex* articolo 52, del Codice del consumo (allegato n. 2).

### **Impegno V - Accesso al *customer care***

Al fine di agevolare l'accesso al servizio di *customer care* messo a disposizione dei clienti, GDL invierà a ciascun cliente, all'inizio dei lavori di ristrutturazione, un messaggio WhatsApp (o, in caso di indisponibilità di WhatsApp, via SMS) che consenta a ciascun cliente di avviare una conversazione con un operatore del servizio di *customer care* della Società e segnalare tempestivamente eventuali problematiche riscontrate durante o a seguito dell'esecuzione dei lavori di ristrutturazione.

### **Impegno VI - Contributo straordinario**

Per i casi di recesso entro i quattordici giorni dalla conclusione del contratto, GDL riconoscerà, come misura di carattere eccezionale e *una tantum*, a ciascuno dei consumatori che, nel periodo 1° gennaio 2023-29 maggio 2024, ha presentato una richiesta di recesso dal contratto entro i quattordici giorni dalla conclusione dello stesso, accolta senza il rimborso totale o parziale dell'acconto versato, un contributo straordinario pari alla somma che GDL ha incassato da ciascuno di essi.

Nei casi di richieste di risoluzione oltre i 14 giorni dalla conclusione del contratto, GDL riconoscerà, come misura di carattere eccezionale e *una tantum*, a ciascuno dei consumatori che, nel periodo 1° gennaio 2023-29 maggio 2024, ha presentato una richiesta di risoluzione del contratto oltre i quattordici giorni dalla conclusione dello stesso, accolta senza il rimborso totale o parziale dell'acconto versato, un contributo straordinario pari alla somma che GDL ha incassato da ciascuno di essi.

Nei casi di inizio lavori dopo il termine previsto dal contratto, GDL riconoscerà – come misura di carattere eccezionale e *una tantum* – a ciascuno dei consumatori per cui, nel periodo 1° gennaio 2023-29 maggio 2024, l'appuntamento per l'inizio dei lavori è stato fissato in una data successiva a quella prevista contrattualmente (duecentosettanta giorni lavorativi o di calendario a seconda dei casi) per cause riconducibili all'indisponibilità di installatori e/o della merce necessaria ad effettuare i lavori, un contributo straordinario di 100 euro.

Quanto alle modalità di pagamento del contributo straordinario, GDL invierà a ciascuno dei suddetti clienti una comunicazione individuale (di seguito "Comunicazione") tramite *e-mail* (o in caso di indisponibilità un messaggio WhatsApp o SMS) ai contatti risultanti dall'archivio aziendale, al fine

di informarli della possibilità di beneficiare del contributo straordinario, con un termine per rispondere di venti giorni dall'invio della Comunicazione. Nel caso in cui il cliente non dovesse rispondere alla Comunicazione entro il suddetto termine di venti giorni, la Società invierà, nei successivi dieci giorni, la suddetta Comunicazione tramite posta ordinaria, all'indirizzo del cliente risultante dall'archivio aziendale, concedendo al cliente stesso un ulteriore termine di venti giorni, decorrente da detto invio, per comunicare le coordinate bancarie alle quali ricevere l'accredito del contributo straordinario. *Sub* allegato n. 3 è prodotto, a titolo esemplificativo, il modello di Comunicazione che la Società intende inviare ai suddetti clienti. L'accredito sarà effettuato mediante bonifico bancario elettronico entro sette giorni lavorativi dalla data in cui il cliente abbia comunicato alla Società di accettare il contributo e le coordinate.

**17. Comunicazione da inviare ai clienti (allegato n. 3):**

[CARTA INTESTATA G.D.L. S.P.A.]

[Indirizzo del cliente]  
Alla c.a. di [nome/cognome del cliente]

Torino, [giorno/mese] 2024

**Oggetto:** Riconoscimento di un contributo straordinario

Gentile Cliente,

la informiamo che, al fine di rafforzare il proprio servizio di *customer care* e in attuazione di un impegno assunto verso l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (provv. del [...], n. [...], caso PS12745), G.D.L. S.p.A. intende riconoscerle un contributo straordinario in relazione al rapporto commerciale intrattenuto con Lei avente ad oggetto i lavori di ristrutturazione del Suo bagno.

Se intende beneficiare del contributo, la preghiamo di rispondere alla presente comunicazione entro 20 giorni comunicando le coordinate bancarie (codice IBAN) su cui intende ricevere l'accredito.

La presente comunicazione non implica riconoscimento di alcuna responsabilità di G.D.L. S.p.A. né rinuncia ad alcun suo diritto, azione o ragione, che restano espressamente impregiudicati.

Cordiali saluti,

[Firma rappresentante legale G.D.L. S.p.A]

### **Impegno VII - Rimozione dicitura “Made in Italy” dal sito internet e dai cataloghi per i piatti doccia**

GDL eliminerà la dicitura “*Made in Italy*” dalle pagine del sito *internet* e dalle pagine dedicate ai piatti doccia dei propri cataloghi distribuiti ai Collaboratori. A tal fine, GDL:

- applicherà ai cataloghi che sono già stati distribuiti ai Collaboratori un adesivo per coprire, rendendola non leggibile, la dicitura “*Made in Italy*” riportata alle pagine 15 e 19 del “Catalogo Remail” e alle pagine 44 e 47 del “Catalogo Bagni Italiani”;

- eliminerà dai nuovi cataloghi, la cui ristampa è prevista per il mese di settembre 2024, la dicitura “*Made in Italy*” riportata nelle pagine dedicate ai piatti doccia;
- eliminerà dai messaggi pubblicitari, che diffonde sul sito *internet www.bagnitaliani.it*, la precisazione che utilizza prodotti “*Made in Italy*”.

#### **Entrata in vigore e durata**

Gli Impegni entreranno in vigore a partire dalla data di notifica del provvedimento di accoglimento ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo (di seguito, “Data di Validità”). GDL ha già dato attuazione all’Impegno I: in data 20 giugno 2024, GDL ha trasmesso ai propri Collaboratori i Modelli Contrattuali recanti la nuova clausola sul diritto di recesso *ex* articolo 52 del Codice del consumo. Gli Impegni da II a VI saranno attuati entro trenta giorni dalla Data di Validità. A tal fine, GDL invierà a ciascun Collaboratore due *e-mail*, allegando rispettivamente: (i) l’informativa pre-contrattuale con l’istruzione di consegnarla al potenziale cliente durante il primo incontro e (ii) il Codice di Condotta, che i Collaboratori sono tenuti a rispettare; inoltre, provvederà all’invio della Comunicazione ai consumatori interessati dall’Impegno VI.

GDL ha già dato attuazione all’Impegno VII: tra il 25 e il 28 giugno 2024, GDL ha inviato ai propri Collaboratori le indicazioni necessarie ad applicare gli adesivi sui cataloghi già distribuiti a questi ultimi. Inoltre, la Società si è già attivata per eliminare la dicitura “*Made in Italy*” nelle pagine sui piatti doccia dei cataloghi che andranno in stampa a partire dal mese di settembre 2024.

#### **Clausola di revisione**

GDL si riserva il diritto di chiedere la revisione degli Impegni nel caso in cui cambiamenti nel quadro normativo o regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata, ovvero la cessazione di uno o più degli Impegni.

### **IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**18.** L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 21 maggio 2024.

**19.** Si ritiene, infatti, preliminarmente che, in ragione sia delle evidenze ispettive raccolte che sembrano evidenziare un fenomeno marginale e circoscritto, sia del comportamento collaborativo e fattivo del Professionista per risolvere le problematiche occorse, venendo incontro alle esigenze dei consumatori e ciò già prima dell’avvio del procedimento istruttorio, le condotte contestate a GDL in sede di avvio non siano connotate di manifesta gravità.

**20.** Inoltre, deve osservarsi come le misure proposte risultino idonee a risolvere le criticità ravvisate in sede di avvio considerato che tengono conto di tutti i profili rilevati e siano risolutive offrendo, sia in fase pre-contrattuale che in fase contrattuale, una maggior chiarezza e completezza delle informazioni in termini di tempistica dei lavori, dei diritti dei consumatori e delle caratteristiche e origine dei prodotti. Al riguardo, risulta rilevante da un punto di vista consumeristico, la misura proposta, relativa alla riduzione del termine entro il quale iniziare i lavori (da duecentosettanta a novanta giorni), atteso il vantaggio per il consumatore che, trovandosi vincolato dal contratto, ha interesse ad un rapido inizio dei lavori.

**21.** Di particolare rilevanza risulta la misura di ristoro di cui all’Impegno VI, atteso l’aspetto compensativo di carattere economico previsto a vantaggio dei consumatori. Inoltre, la misura integrativa da ultimo proposta dalla Società appare idonea ad assicurare un effetto utile alla comunicazione inviata tramite SMS o WhatsApp, atteso che tutti coloro che, fraintendendo il senso

del messaggio SMS o WhatsApp, non abbiano dato seguito all'invito ivi contenuto, riceveranno comunque comunicazione per posta ordinaria che spieghi compiutamente il senso dell'iniziativa di GDL.

**22.** A seguito di questa ulteriore integrazione, l'insieme delle misure proposte come impegni appare idoneo a superare le criticità ipotizzate in sede di avvio istruttoria, avuto anche riguardo alle misure compensative a favore dei consumatori.

**23.** Peraltro risulta apprezzabile che il Professionista abbia dato autonomamente e direttamente esecuzione ad alcune misure informative in ordine al diritto di recesso e all'eliminazione dell'affermazione "Made in Italy" da tutti i mezzi pubblicitari nei quali compariva, prevedendo, per tutte le altre misure, un termine di trenta giorni dalla delibera.

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

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

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

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società GDL S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa proposti nella versione consolidata in data 16 settembre 2024 e 14 ottobre 2024, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento che ne costituisce parte integrante;

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

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

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

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

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

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

---

*Autorità garante  
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale  
Anno XXXIV- N. 46 - 2024

---

*Coordinamento redazionale*

Giulia Antenucci

*Redazione*

Angela D'Auria, Valerio Ruocco, Manuela Villani  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Direzione gestione documentale, protocollo e servizi  
statistici  
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma  
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <https://www.agcm.it>

---

*Realizzazione grafica*

Area Strategic Design

---