



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXVI - n. 32

**Pubblicato sul sito www.agcm.it
10 agosto 2026**

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
I868 - BYOOVIZ/MANCATA COMMERCIALIZZAZIONE	
<i>Provvedimento n. 32026</i>	5
I877 - FEDERCONSORZIO DOLOMITI SUPERSKI-VENDITA ONLINE SKIPASS AREA DOLOMITI	
<i>Provvedimento n. 32029</i>	7
ATTIVITA' DI SEGNALEZIONE E CONSULTIVA	29
AS2188 - COMUNE DI CARRARA - CONCESSIONI DEMANIALI MARITTIME CON FINALITA' TURISTICO-RICREATIVE-DELIBERAZIONI N. 460/2025 E N. 494/2025	29
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	36
PS13028 - LIME/MICROMOBILITA'	
<i>Provvedimento n. 32027</i>	36
PS13030 - BIRD/MICROMOBILITA'	
<i>Provvedimento n. 32028</i>	53
PS13029 - DOTT/MICROMOBILITA'	
<i>Provvedimento n. 32030</i>	71
VARIE	86
MODIFICA DELLA COMUNICAZIONE SULLE "MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE" DI CUI ALLA DELIBERA AGCM 27 FEBBRAIO 2024, N. 31089	
<i>Provvedimento n. 32031</i>	86
MODIFICA DELLA "COMUNICAZIONE RELATIVA ALL'APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 16, COMMA 1-BIS, DELLA LEGGE 10 OTTOBRE 1990, N. 287"	
<i>Provvedimento n. 32032</i>	88

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

I868 - BYOOVIZ/MANCATA COMMERCIALIZZAZIONE

Provvedimento n. 32026

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 luglio 2026;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il Regolamento (CE) n. 1/2003 del Consiglio dell'Unione europea del 16 dicembre 2002;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la propria delibera, adottata in data 21 maggio 2024, con la quale è stata avviata un'istruttoria ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/1990, nei confronti delle società Samsung Bioepis co. Ltd., Samsung Bioepis NL B.V., Biogen Inc., Biogen Italia S.r.l., Genentech Inc., Novartis AG, Novartis Europharm Ltd. e Novartis Farma S.p.A., per accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 101, paragrafo 1, TFUE;

VISTA la propria delibera adottata in data 1° luglio 2025, con la quale l'istruttoria è stata estesa soggettivamente alle società Novartis Pharma AG, Biogen MA Inc. e Biogen International GmbH e il termine di conclusione del procedimento è stato prorogato al 31 marzo 2026;

VISTA la propria delibera adottata in data 17 marzo 2026 con la quale il termine di conclusione del procedimento è stato ulteriormente prorogato al 15 ottobre 2026;

VISTI tutti gli atti del procedimento e, in particolare, le reiterate istanze di accesso alla documentazione istruttoria presentate dalle Parti;

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

RITENUTO, pertanto, necessario prorogare il termine di conclusione del procedimento, attualmente fissato al 15 ottobre 2026;

DELIBERA

di prorogare al 31 dicembre 2026 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

Saverio Valentino

**1877 - FEDERCONSORZIO DOLOMITI SUPERSKI-VENDITA ONLINE SKIPASS
AREA DOLOMITI***Provvedimento n. 32029*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 agosto 2026;

SENTITO il Relatore, Presidente Saverio Valentino;

VISTI l'articolo 2 della legge 10 ottobre 1990, n. 287 e l'articolo 101 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea (di seguito, "TFUE");

VISTO il Regolamento (CE) n. 1/2003 del Consiglio, del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 81 e 82 del Trattato CE (ora 101 e 102 TFUE);

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTO il proprio provvedimento n. 31598 del 1° luglio 2025, con il quale è stata avviata un'istruttoria ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/1990, nei confronti di FederConsorti Dolomiti SuperSki e dei dodici Consorzi di area a esso aderenti – ossia Consorzio esercenti impianti a fune Cortina d'Ampezzo, S. Vito di Cadore, Auronzo/Misurina; Consorzio esercenti impianti a fune Skirama Plan de Corones-Kronplatz; Consorzio impianti a fune Alta Badia; Consorzio esercenti impianti a fune Val Gardena-Alpe di Siusi; Consorzio impianti a fune Val di Fassa e Carezza; Consorzio esercenti il trasporto di persone a mezzo impianti a fune Alpe Lusia-San Pellegrino; Consorzio impianti a fune Civetta; Consorzio impianti a fune Arabba-Marmolada; Consorzio 3 Zinnen; Consorzio impianti a fune Val di Fiemme-Obereggen; Consorzio impianti a fune San Martino di Castrozza e Passo Rolle; Consorzio Rio PusteriaBressanone (di seguito, congiuntamente con "FederConsorti Dolomiti SuperSki" o "Parti") – per accertare una presunta intesa restrittiva della concorrenza in violazione dell'articolo 2 della legge n. 287/1990 e dell'articolo 101 del TFUE, riguardante la definizione da parte del Federconsorzio del prezzo degli *skipass* dei comprensori sciistici di valle, nonché i vincoli gravanti sui Consorzi di valle in termini di distribuzione dei propri *skipass* attraverso soggetti terzi;

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

VISTA la rimessione in termini per la presentazione degli impegni, disposta dall'Autorità in data 3 marzo 2026 in accoglimento dell'istanza formulata dalle Parti;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 24 marzo 2026, con la quali le Parti hanno presentato impegni, ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/1990, secondo le modalità indicate nell'apposito "Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90";

VISTA la propria delibera del 21 aprile 2026, con la quale è stata disposta la pubblicazione sul sito *Internet* dell'Autorità, in data 27 aprile 2026, degli impegni proposti dalle Parti, al fine di consentire ai terzi interessati di esprimere le loro osservazioni;

VISTE le osservazioni dei terzi interessati pervenute nell'ambito del *market test* in ordine agli impegni pubblicati;

VISTE le repliche trasmesse dalle Parti in data 23 giugno 2026;

VISTA la propria comunicazione alla Commissione europea, ai sensi dell'articolo 11, paragrafo 4, del Regolamento (CE) n. 1/2003;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Federazione dei Consorzi di zona degli imprenditori esercenti il trasporto di persone Dolomiti SuperSki, in forma abbreviata FederConsorzi Dolomiti SuperSki (c.f. 01151560214, di seguito "Federconsorzio", "Superconsorzio" o "FDSK"), è una federazione di Consorzi attivi nell'ambito del super-comprensorio di stazioni sciistiche dolomitiche denominato Dolomiti SuperSki (di seguito, "DSK"), che compone l'omonima ski-area.

In particolare, FDSK è una federazione di consorzi sciistici, i cosiddetti Consorzi di zona (o di area o di valle), i quali a loro volta raggruppano - secondo criteri geografici di appartenenza e prossimità - società di gestione di impianti di risalita (società funiviarie), ossia soggetti che, ciascuno in esclusiva per l'infrastruttura di competenza, svolgono l'attività economica di trasporto di persone a mezzo impianti a fune (seggiovie, funivie, cabinovie, *skilift*, ecc.), gestendone l'accesso e quindi la vendita del relativo titolo di viaggio, occupandosi altresì della preparazione e manutenzione delle piste da sci¹.

Nello specifico, FDSK consorzia dodici Consorzi di area (ognuno relativo a un comprensorio sciistico), di seguito descritti, raggruppando, per il loro tramite, circa centocinquanta società funiviarie che gestiscono impianti di risalita; tali impianti sono situati nella regione Trentino Alto-Adige, tranne quelli afferenti ai comprensori di Cortina d'Ampezzo, Monte Civetta e Arabba, che sono invece siti nella regione Veneto.

Tra le altre cose, e ai fini che qui più rilevano, a FDSK è attribuita in esclusiva la vendita *online*² dei titoli di accesso a più impianti, ossia degli *skipass*³, e ciò con riferimento non solo al super-*skipass*

¹ La gestione (in esclusiva) degli impianti di risalita a fune avviene in ragione di un titolo concessorio rilasciato dall'ente locale di riferimento (nel caso di specie del DSK, le Province autonome di Trento e di Bolzano nonché la Regione Veneto).

² Quella *offline* è invece demandata ai punti vendita fisici (sportelli di biglietteria) presenti nelle località sciistiche interessate nei vari comprensori di zona.

³ Lo *skipass* è titolo di accesso (o di ingresso o di viaggio) per usufruire dei servizi di risalita e può essere acquistato sia per un singolo impianto sia, soprattutto, per più impianti, gestiti da diverse società funiviarie, le quali si accordano per la formulazione di un unico prezzo complessivo (quello appunto dello *skipass*, che consente l'accesso a tutte le strutture di risalita presenti in un determinato comprensorio sciistico, delimitato secondo criteri di appartenenza e di prossimità geografica), che verrà poi retrocesso e redistribuito ai singoli gestori di impianti del comprensorio interessato, secondo gli accordi tra di essi intercorsi. Lo *skipass* è generalmente diversificato in termini di prezzo per categoria di utenza (tipicamente *junior*, adulti e *senior*) e può avere una validità giornaliera, pluri-giornaliera (tipicamente settimanale per il

DSK (quello, cioè, che consente di usufruire di tutti gli impianti presenti nella *ski-area* DSK), ma anche ai singoli *skipass* di area o di zona (quelli, cioè, afferenti ai 12 comprensori/consorzi riuniti nel FDSK singolarmente considerati)⁴, in entrambi i casi per tutte le possibili validità temporali (giornaliera, pluri-giornaliera e stagionale).

In accordo ai dati di bilancio da fonte camerale, nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, il FDSK ha generato ricavi totali pari a 16,1 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

2. I dodici Consorzi di zona consorziati nel FDSK sono di seguito descritti.

3. Consorzio esercenti impianti a fune Cortina d'Ampezzo, S. Vito di Cadore, Auronzo/Misurina, con denominazione abbreviata C.E.I.F. (C.F. 00637620253; di seguito "Consorzio Cortina" o "Cortina"), è il Consorzio di valle afferente alle località sciistiche di Cortina d'Ampezzo, S. Vito di Cadore e Auronzo/Misurina.

Consorzio Cortina, sulla base dei dati di bilancio da fonte camerale ha realizzato nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, un fatturato pari a 1,5 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

4. Consorzio esercenti impianti a fune Skirama Plan de Corones - Kronplatz, in forma abbreviata Skirama Plan de Corones - Kronplatz (C.F. 01151130216; di seguito "Consorzio Corones" o "Corones"), è il Consorzio di valle afferente alle località sciistiche di Plan de Corones - Kronplatz. Consorzio Corones, sulla base dei dati di bilancio da fonte camerale, ha realizzato, nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, un fatturato pari a 8,4 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

5. Consorzio impianti a fune Alta Badia (C.F. 01150530218; di seguito "Consorzio Badia" o "Badia"), è il Consorzio di valle afferente alle località sciistiche dell'Alta Val Badia.

Consorzio Badia, sulla base dei dati di bilancio da fonte camerale, ha realizzato, nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, un fatturato pari a 5 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

6. Consorzio esercenti impianti a fune Val Gardena - Alpe di Siusi (C.F. 00684590219; di seguito "Consorzio Gardena" o "Gardena"), è il Consorzio di valle afferente alle località sciistiche della Val Gardena e dell'Alpe di Siusi.

Consorzio Gardena, sulla base dei dati di bilancio da fonte camerale, ha realizzato, nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, un fatturato pari a 8,1 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

7. Consorzio impianti a fune Val di Fassa e Carezza (C.F. 01050660222; di seguito "Consorzio Fassa" o "Fassa"), è il Consorzio di valle afferente alle località sciistiche della Val di Fassa e di Carezza.

caso classico della cosiddetta settimana bianca, ma anche di due giorni, tre giorni, quattro giorni, ecc.) o stagionale (valevole, cioè, per l'intera stagione sciistica).

⁴ In questo caso, infatti, provando ad acquistare lo *skipass* sul sito *web* di un Consorzio di zona, si viene reindirizzati al sito del FDSK.

Consorzio Fassa, sulla base dei dati di bilancio da fonte camerale, ha realizzato, nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, un fatturato pari a 4,2 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

8. Consorzio esercenti il trasporto a mezzo impianti a fune Alpe Lusia - San Pellegrino, in forma abbreviata Consorzio impianti a fune Alpe Lusia - San Pellegrino (C.F. 01053370225; di seguito "Consorzio Pellegrino" o "Pellegrino"), è il Consorzio di valle afferente alle località sciistiche dell'Alpe Lusia e di San Pellegrino.

Consorzio Pellegrino, sulla base dei dati di bilancio da fonte camerale, ha realizzato, nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, un fatturato pari a 1,7 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

9. Consorzio impianti a fune Civetta (C.F. 00807460258; di seguito "Consorzio Civetta" o anche "Civetta"), è il Consorzio di valle afferente alle località sciistiche del Monte Civetta.

Consorzio Civetta, sulla base dei dati di bilancio da fonte camerale, ha realizzato, nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, un fatturato pari a 1,4 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

10. Consorzio impianti a fune Arabba - Marmolada (C.F. 01074400258; di seguito "Consorzio Arabba" o anche "Arabba"), è il Consorzio di valle afferente alle località sciistiche di Arabba e del massiccio della Marmolada.

Consorzio Arabba, sulla base dei dati di bilancio da fonte camerale, ha realizzato, nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, un fatturato pari a 2,9 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

11. Consorzio 3 Zinnen Dolomites (C.F. 01150180212; di seguito "Consorzio 3Cime" o anche "3Cime"), è il Consorzio di valle afferente alle località sciistiche del massiccio delle Tre Cime di Lavaredo.

Consorzio 3Cime, sulla base dei dati di bilancio da fonte camerale, ha realizzato, nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, un fatturato pari a 2,2 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

12. Consorzio impianti a fune Val di Fiemme - Obereggen (C.F. 01058800226; di seguito "Consorzio Fiemme" o "Fiemme"), è il Consorzio di valle afferente alle località sciistiche della Val di Fiemme e di Obereggen.

Consorzio Fiemme, sulla base dei dati di bilancio da fonte camerale, ha realizzato, nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, un fatturato pari a 3,8 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

13. Consorzio impianti a fune San Martino di Castrozza e Passo Rolle (C.F. 01064200221, di seguito "Consorzio Castrozza" o "Castrozza"), è il Consorzio di valle afferente alle località sciistiche di San Martino di Castrozza e del Passo Rolle.

Consorzio Castrozza, sulla base dei dati di bilancio da fonte camerale, ha realizzato, nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, un fatturato pari a 1,0 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

14. Consorzio Rio Pusteria - Bressanone (c.f. 01150960217, di seguito "Consorzio Pusteria" o anche "Pusteria"), è il Consorzio di valle afferente alle località sciistiche di Rio Pusteria e Bressanone.

Consorzio Pusteria, sulla base dei dati di bilancio da fonte camerale, ha realizzato, nell'esercizio chiuso al 31 maggio 2024, un fatturato pari a 1,6 milioni di euro, per i servizi resi ai propri consorziati.

Segnalante

15. SportIt S.r.l. (di seguito, "Sportit" o "SPIT") è una *tech-travel agency* nata nel 2016, attiva nell'ambito del turismo sportivo invernale, in particolare sciistico, nel quale opera con la piattaforma denominata SnowIt (di seguito, "SNIT"), interessata dalle condotte oggetto di segnalazione e sviluppata da SPIT sia come *app* che come sito *web*.

La piattaforma SNIT è un *marketplace* che consente all'utente-sciatore di acquistare *online* servizi legati al mondo dello sci, quali principalmente: i titoli di viaggio per il trasporto sugli impianti di risalita (in particolare, gli *skipass*); il noleggio dell'attrezzatura per la pratica di sci e *snowboard*; le lezioni di sci e *snowboard* presso scuole sci; la partecipazione ad altre esperienze legate alla montagna (quali, ad esempio, ciaspolate, escursioni in slitta o altre escursioni, parapendio, pattinaggio su ghiaccio); il soggiorno (alloggio e ristorazione) nelle località montane italiane interessate.

Si tratta, dunque, di una piattaforma di vendita integrata *online* di *skipass* e servizi a valore aggiunto correlati allo sci (VAS - *Value Added Services*). Con specifico riferimento allo *skipass*, grazie all'integrazione diretta con i sistemi di biglietteria delle stazioni sciistiche *partner* (convenzionate), SNIT consente agli acquirenti-sciatori di acquistare lo *skipass* in modalità *online* direttamente dal sito *web* o dall'*app*, con la possibilità di utilizzare un'unica tessera (*keycard* con tecnologia Rfid, denominata SnowItCard) per l'accesso diretto agli impianti di risalita⁵.

II. IL FATTO

16. Il procedimento istruttorio trae origine da una segnalazione pervenuta, in data 25 novembre 2024⁶, con successive integrazioni in data 25 febbraio e 16 aprile 2025⁷, da parte di SPIT, relativa a una possibile restrizione concorrenziale, in particolare sotto forma di intesa restrittiva della

⁵ Nel dettaglio, la SnowItCard è una *card skipass* dotata di tecnologia Rfid che permette di andare direttamente sulle piste da sci senza necessità di passare dalla cassa della stazione sciistica.

Il caricamento dello *skipass* sulla SnowItCard avviene grazie all'integrazione di SNIT con i sistemi di cassa e di biglietteria delle stazioni sciistiche *partner*. In particolare, ogni SnowItCard è dotata di un *chip* numerato univoco che viene letto dal tornello dell'impianto sciistico di primo accesso (che deve essere connesso alla rete *internet*), il quale carica sulla carta il titolo *skipass* precedentemente acquistato *online* dal cliente (tramite sito *web* o *app*); da questo momento, le informazioni relative alla validità dello *skipass* sono scritte digitalmente sulla SnowItCard, e possono quindi essere lette anche dai tornelli periferici del comprensorio (anche non connessi alla rete *internet*).

⁶ Cfr. doc. 1.

⁷ Cfr., rispettivamente, docc. 5 e 7.

concorrenza ai sensi dell'articolo 2 della legge n. 287/1990 e dell'articolo 101 del TFUE, che deriverebbe dai comportamenti posti in essere dal Federconsorzio.

17. In sintesi, la segnalazione di SPIT ha a oggetto il rifiuto, continuato nel tempo, da parte di FDSK di concludere un accordo commerciale ai fini dell'inserimento, nel proprio portafoglio di servizi offerti agli sciatori, anche del super-skipass DSK valevole per la *ski-area* DSK, mediante, in particolare, l'integrazione di tale commercializzazione *online* nella descritta piattaforma SNIT. Similmente, SPIT ha rappresentato di aver avviato contatti, tutti infruttuosi, anche con vari comprensori aderenti a FDSK per i rispettivi *skipass* di zona. La segnalata fattispecie di intesa restrittiva consisterebbe, precisamente, in una decisione di associazione di imprese (tenuto conto della natura associativa/aggregativa del Federconsorzio), con oggetto o effetto restrittivo⁸.

18. Rispetto alle condotte segnalate, assume particolare rilievo lo Statuto del Federconsorzio, allo stato sospeso, nella parte in cui disciplina le funzioni attribuite a tale organismo in relazione alla definizione e al coordinamento delle politiche commerciali relative agli *skipass*.

19. L'articolo 4 (rubricato "*Obiettivi e scopi della Federazione dei Consorzi di zona Dolomiti Superski*"), e segnatamente il suo comma 2⁹, che, in sostanza, elenca una serie di "*compiti operativi*"

⁸ In maggior dettaglio, nel caso di specie, il Federconsorzio, in virtù dei poteri conferiti dai soggetti consorziati (i Consorzi di zona e a cascata le imprese funiviarie), detiene l'esclusiva nella vendita *online* di *skipass* riferiti sia all'intera area Dolomiti Superski che ai singoli comprensori aderenti. In quest'ottica, la condotta di diniego a contrarre di FDSK, unitamente all'impossibilità per SPIT di stringere accordi commerciali direttamente con i singoli consorziati per la commercializzazione degli *skipass* di area, sarebbe in grado di ostacolare l'attività di SPIT (e di eventuali altri soggetti che intendano esercitare attività analoghe) di vendere servizi di turismo sportivo invernale in *bundle*.

⁹ Articolo 4(2): "*In relazione a quanto indicato nel Preambolo [cfr. infra in nota] del presente articolo, vengono demandati, ai sensi del presente statuto, alla FEDERCONSORZI DOLOMITI SUPERSKI, attraverso i propri organi consorziali, i compiti operativi per l'attuazione degli scopi e obiettivi sopra individuati nonché quelli riguardanti:*

a) la promozione, il coordinamento e la definizione della politica generale dei prezzi per i servizi di trasporto di persone a mezzo impianti a fune, tramite l'emissione di titoli di trasporto aventi validità in tutto l'ambito dei territori indicati nell'art. 1;

b) la determinazione del «prezzo formula» necessario per il riconoscimento a favore delle imprese mandanti, che riconoscano sui rispettivi impianti di risalita la validità dei titoli di viaggio emessi dalla Federconsorzi Dolomiti Superski o dei singoli consorzi di zona, delle somme spettanti alle imprese mandanti, attraverso i rispettivi Consorzi di zona, in sede di ripartizione dei proventi derivanti dalle vendite dei citati titoli di viaggio;

c) il coordinamento della politica tariffaria praticata dai Consorzi di zona aderenti, in relazione ai mandati ricevuti dalle rispettive imprese consorziate per i servizi di trasporto di persone a mezzo impianti a fune tramite l'emissione di titoli di trasporto aventi validità esclusivamente nei rispettivi ambiti territoriali, tenendo conto delle rispettive particolari situazioni ed esigenze economico-commerciali, al fine di evitare che queste politiche possano risultare in contrasto con i principi di libera concorrenza o controproducenti per l'esercizio dei mandati ricevuti nel perseguimento dell'interesse generale dei Consorzi di zona aderenti e delle rispettive imprese a essi consorziate;

d) la disciplina dell'ambito operativo dei singoli Consorzi di zona, ivi compreso quello afferente alla gestione dei mandati con o senza rappresentanza, in particolare quelli inerenti l'emissione e la vendita dei titoli di viaggio, della riscossione dei relativi proventi e della susseguente retrocessione attraverso i Consorzi di zona dei medesimi alle imprese mandanti con particolare riferimento alla circoscrizione territoriale della dislocazione degli impianti di trasporto di persone delle imprese consorziate; eventuali modifiche degli ambiti territoriali operativi di competenza dei Consorzi di zona aderenti nonché i trasferimenti di impianti di risalita, aziende o lo spostamento di aree sciistiche in zone di competenza di altro Consorzio aderente dovranno essere preventivamente approvati dall'Assemblea dei Consorzi di zona;

e) il controllo e l'accertamento del corretto adempimento delle obbligazioni assunte, sia dai Consorzi di zona aderenti che dalle imprese, tramite il presente Statuto o tramite i diversi mandati ricevuti o eventuali altri atti, nonché in relazione alle varie disposizioni regolarmente impartite dagli organi della Federconsorzi Dolomiti SuperSki; alla commissione di controllo, di cui al successivo articolo 18.1 numero 2), viene demandata la vigilanza delle obbligazioni assunte dai Consorzi di zona aderenti e dalle imprese mandanti;

f) l'approvazione di un regolamento che disciplini, al fine di garantire uniformità di comportamento, eventuali particolari obblighi ed eventuali sanzioni economiche anche a carico delle imprese aderenti ai Consorzi di zona" (enfasi aggiunta).

Preambolo: "*La Federconsorzi Dolomiti SuperSki, riunendo diversi Consorzi di zona a essa aderenti e le rispettive imprese consorziate, si prefigge di valorizzare e sviluppare nel territorio individuato al precedente articolo 1, l'offerta turistica in ambito del trasporto di persone a mezzo impianti a fune, in particolare mediante l'emissione di titoli di viaggio aventi*

attribuiti al Federconsorzio in relazione alle politiche di prezzo e commercializzazione degli *skipass*, sia quello generale (ossia il *super-skipass* DSK¹⁰) che quelli di zona. In base allo Statuto, i poteri del Federconsorzio si estendono anche alle politiche commerciali riguardanti i singoli Consorzi di zona e, specificamente, alla determinazione delle tariffe degli *skipass* di zona e alla loro commercializzazione.

20. In maggior dettaglio, l'articolo 4, comma 2, lettera c), menziona tra i *"compiti operativi"* del FDSK il *"coordinamento della politica tariffaria praticata dai Consorzi di zona aderenti"* (enfasi aggiunta, qui come nel seguito), e ciò *"tenendo conto delle rispettive particolari situazioni ed esigenze economico-commerciali"* e con l'obiettivo di *"evitare che queste politiche possano risultare in contrasto con i principi di libera concorrenza o controproducenti"* rispetto all'interesse generale dei Consorzi di area e delle rispettive imprese consorziate¹¹.

La lettera f) della medesima disposizione, al fine di *"garantire uniformità di comportamento"*, prevede l'approvazione di un apposito regolamento che disciplini *"eventuali sanzioni economiche"*.

21. L'articolo 5 dello Statuto (rubricato *"Modalità e criteri di adesione alla Federazione dei Consorzi di zona Dolomiti Superski"*), e segnatamente il suo comma 1¹², prevede che i Consorzi di valle prestino *"formale impegno"* a non stipulare, se non previa autorizzazione del Federconsorzio, *"convenzioni"* inerenti alla vendita di *skipass* e *"accordi tariffari"* con soggetti (enti o organizzazioni) *"che abbiano per oggetto un'attività analoga o affine"* a quella del FDSK. *"Analogo obbligo"*, inoltre, deve essere inserito negli Statuti dei vari Consorzi di zona, al fine di vincolare al medesimo impegno anche le singole imprese funiviarie consorziate.

validità sugli impianti in gestione delle imprese consorziate ai diversi Consorzi di zona aderenti, nonché mediante l'applicazione di una disciplina armonizzata delle strategie di marketing, promozionali per i diversi territori facenti parte del comprensorio dolomitico, il tutto sempre nel rispetto della libera concorrenza fra le medesime imprese consorziate".

¹⁰ Il *super-skipass* DSK, avendo validità in tutti i Consorzi di area, è chiaramente di competenza della Federazione di tali Consorzi (ossia del FDSK), il quale ne disciplina quindi la politica dei prezzi (lettera a)) nonché la redistribuzione, tra le società funiviarie consorziate, dei proventi derivanti dalla sua vendita (lettera b)).

¹¹ Risulta, altresì, compito del FDSK *"la disciplina dell'ambito operativo dei singoli Consorzi di zona"*, con particolare riferimento alla vendita degli *skipass*, alla riscossione dei relativi proventi e alla loro successiva retrocessione alle imprese funiviarie di zona (articolo 4, comma 2, lettera d)). Il Federconsorzio, inoltre, ha il compito di controllare e vigilare in merito al corretto adempimento delle obbligazioni statutarie assunte dai Consorzi di zona e dalle rispettive imprese che gestiscono gli impianti di trasporto (articolo 4, comma 2, lettera e)).

¹² Articolo 5(1): *"Possono aderire alla Federconsorzi Dolomiti SuperSki consorzi di imprenditori, che esercitano ordinariamente l'attività di trasporto di persone a mezzo impianti a fune; tali consorzi devono possedere i seguenti requisiti: - l'ambito territoriale operativo deve essere omogeneo geograficamente e deve essere ricompreso in quello previsto nell'art 1 del presente Statuto, salvo specifiche deroghe approvate dall'Assemblea dei consorzi di zona della Federconsorzi Dolomiti SuperSki; - i relativi contratti consortili dovranno almeno rispecchiare i principi e gli scopi della Federconsorzi Dolomiti SuperSki e risultare in armonia con i provvedimenti di carattere generale da quest'ultima emanati; in relazione a quanto precede, l'ambito territoriale operativo, il funzionamento tecnico del consorzio di zona, la determinazione dei contributi e la disciplina della liquidazione dovranno essere conformi alle direttive o provvedimenti emanati dalla Federconsorzi Dolomiti SuperSki; - prestazione di formale impegno di non stipulare, se non previa autorizzazione della Federconsorzi Dolomiti SuperSki, convenzioni inerenti alla vendita di titoli di trasporto analoghi a quelli emessi dalla Federazione Dolomiti SuperSki, ad accordi tariffari con altri enti, organizzazioni che abbiano per oggetto un'attività analoga od affine a quella della Federconsorzi Dolomiti SuperSki o che svolgano un'attività industriale o convenzionale nell'ambito del trasporto di persone in genere. Analogo obbligo dovrà essere inserito nello Statuto del Consorzio di zona, in modo che vi siano tenuti anche le singole imprese consorziate".*

22. Infine, l'articolo 7, comma 1, dello Statuto (rubricato "*Esclusione*"), disciplina le cause di esclusione dal FDSK di un Consorzio di area aderente¹³. Tra queste, oltre ad alcune di tenore *standard* (liquidazione, mora nei pagamenti, impossibilità di funzionamento) e ad altre legate al rispetto della conformità al FDSK (mancata accettazione delle sue deliberazioni; comportamento incompatibile o in contrasto con i suoi indirizzi generali; inadempimento alle obbligazioni assunte), rileva la causa di esclusione di cui alla lettera g), ossia l'adesione a enti "*che abbiano per oggetto sociale obiettivi in concorrenza o contrasto con quello della Federconsorzi Dolomiti SuperSki e in violazione alle previsioni di cui al precedente articolo 5.1*" (cfr. l'articolo sopradescritto).

III. IL PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO

23. In data 1° luglio 2025, l'Autorità ha deliberato di avviare un procedimento nei confronti delle Parti, per accertare un'intesa restrittiva della concorrenza, in violazione dell'articolo 2 della legge n. 287/1990 e dell'articolo 101 del TFUE, sotto forma di un accordo di commercializzazione congiunta, tipizzato nei pertinenti orientamenti comunitari quale uno dei possibili accordi di cooperazione orizzontale¹⁴.

24. In particolare, secondo il provvedimento di avvio, in base alle previsioni statutarie sopra descritte, l'accordo di commercializzazione congiunta avrebbe potuto comportare due apprezzabili restrizioni della concorrenza: la prima concernente la definizione da parte del Federconsorzio del prezzo degli *skipass* dei comprensori di area; la seconda riguardante i vincoli gravanti sui Consorzi di area in termini di distribuzione dei propri *skipass* attraverso soggetti terzi (quale, ad esempio, il segnalante SPIT).

25. Infatti, lo Statuto del Federconsorzio non appare limitarsi a quanto strettamente connesso alla disciplina del solo super-*skipass* DSK, ma sembra travalicare questi confini per accentrare su di sé e controllare le strategie di prezzo di tutti i Consorzi di zona, in particolare attraverso la definizione anche dei prezzi degli *skipass* vallivi. Al riguardo, viene in rilievo quanto disposto dall'articolo 4(2) dello Statuto, dove si precisa che rientra tra i compiti operativi del FDSK il "*coordinamento della politica tariffaria praticata dai Consorzi di zona aderenti*". Inoltre, ai sensi dell'articolo 5(1) dello Statuto, i Consorzi di zona devono prestare formale impegno a non stipulare, se non previa autorizzazione del Federconsorzio, "*convenzioni*" inerenti alla vendita di *skipass* e "*accordi tariffari*" con soggetti "*che abbiano per oggetto un'attività analoga od affine*" a quella del FDSK, e quindi in concorrenza con quest'ultimo.

26. Il quadro ipotizzato in avvio delineava quindi una cooperazione tra concorrenti (con ciò intendendosi i singoli Consorzi di area, a loro volta espressione di diverse imprese funiviarie, per il tramite del FDSK), tanto nella determinazione del prezzo quanto nella distribuzione e promozione

¹³ Articolo 7(1): "*Il Consorzio aderente può essere escluso dalla Federconsorzi Dolomiti SuperSki per: a) liquidazione sia di diritto che di fatto dell'organizzazione; b) mora nel versamento dei contributi o dei concorsi spese; c) mancata accettazione e/o inadempimento delle deliberazioni prese legalmente dagli organi della Federazione; d) inadempimento delle obbligazioni assunte con il presente contratto consortile; e) comportamento ritenuto incompatibile con lo spirito dell'iniziativa federativa consortile o che si ponga in contrasto con gli indirizzi generali deliberati dalla Assemblea dei Consorzi di zona; f) impossibilità del funzionamento dell'organizzazione consortile aderente; g) adesione a enti che abbiano per oggetto sociale obiettivi in concorrenza o contrasto con quello della Federconsorzi Dolomiti SuperSki e in violazione alle previsioni di cui al precedente articolo 5.1*".

¹⁴ Cfr. Comunicazione della Commissione del 17 luglio 2023, C (2023) 4752_final, "*Linee direttrici sull'applicabilità dell'articolo 101 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli accordi di cooperazione orizzontale*".

dei rispettivi *skipass*, ossia un accordo di commercializzazione congiunta da valutarsi in relazione alle funzioni oggetto della cooperazione. Tale accordo risultava suscettibile di determinare una restrizione della concorrenza, considerato in particolare che le funzioni di commercializzazione coinvolte risultavano particolarmente estese, potendo prevedere la scelta comune di aspetti commerciali cruciali rispetto alla vendita degli *skipass*, ivi compreso il prezzo.

27. In assenza dei vincoli (di prezzo e distributivi) che gravano sulle autonome scelte economiche e strategiche dei singoli Consorzi di zona, è ragionevole ritenere che potrebbe scaturirne una situazione di concorrenzialità ben più dinamica, sia nei riguardi delle stazioni sciistiche extra-DSK (anche estere) che tra gli stessi Consorzi di valle.

Al contrario, i singoli Consorzi di zona non risultavano di fatto liberi di trattare in autonomia con i soggetti eventualmente interessati alla commercializzazione dei propri *skipass* di zona, né di decidere in maniera indipendente il prezzo di tali *skipass*.

28. L'accordo di commercializzazione in questione appariva dunque suscettibile di determinare una ridotta concorrenza sui prezzi e un presumibile freno all'innovazione e allo sviluppo tecnologico che piattaforme tecnologiche e innovative potrebbero stimolare, in danno ai consumatori-sciatori, sia di nazionalità italiana che provenienti da Paesi esteri, in ragione della particolare attrattività e notorietà internazionale dei comprensori sciistici di cui trattasi.

29. In data 8 luglio 2025, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso le sedi di FDSK e dei dodici Consorzi di valle a esso aderenti.

30. In data 1° agosto 2025, l'Assemblea Generale del Federconsorzio, su base volontaria, ha deliberato di sospendere l'efficacia di tutte le porzioni di previsioni statutarie rispetto alle quali il provvedimento di avvio ha sollevato possibili criticità¹⁵.

31. In data 30 settembre 2025, il segnalante ha formulato istanza di partecipazione al procedimento¹⁶, accolta in data 10 ottobre 2025¹⁷.

32. Le Parti e il segnalante hanno effettuato l'accesso agli atti in diverse occasioni¹⁸. Le Parti, inoltre, sono state sentite in audizione¹⁹ e hanno fornito riscontro alle richieste di informazioni dell'Autorità²⁰.

33. Con comunicazione del 24 marzo 2026, a seguito di rimessione nei termini per la presentazione di impegni da parte dell'Autorità²¹, le Parti hanno presentato impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/1990, tesi a risolvere i profili di criticità concorrenziale sollevati nel provvedimento di avvio²².

34. L'Autorità ha deliberato la pubblicazione, in data 27 aprile 2026, di tali impegni, per consentire ai terzi interessati di esprimere le proprie osservazioni. Entro il termine del 27 maggio 2026, sono pervenute osservazioni da parte: del segnalante SPIT; di un'impresa funiviaria

¹⁵ Cfr. doc. 1142.

¹⁶ Cfr. doc. 1178.

¹⁷ Cfr. doc. 1182.

¹⁸ Cfr. docc. 1188, 1190, 1218 e 1224.

¹⁹ Cfr. docc. 1179 e 1204.

²⁰ Cfr. docc. 1156, 1205, 1206 e 1207.

²¹ Cfr. doc. 1210.

²² Cfr. doc. 1211.

consorzata al Consorzio Gardena (Funivie Ortisei Alpe di Siusi S.p.A., di seguito “Ortisei”); delle associazioni di consumatori Assoutenti APS (di seguito, “Assoutenti”) e Consumerismo – No Profit APS (di seguito, “Consumerismo”); di due persone fisiche²³.

35. In data 28 maggio 2026, le predette osservazioni sono state trasmesse alle Parti per le loro valutazioni. Infine, in data 23 giugno 2026, sono pervenute le repliche delle Parti alle osservazioni in questione²⁴.

IV. IL MERCATO RILEVANTE

36. In aderenza al consolidato orientamento giurisprudenziale, negli accertamenti relativi alle intese, la definizione del mercato rilevante è successiva all’individuazione dell’intesa, in quanto sono l’ampiezza e l’oggetto dell’intesa stessa a circoscrivere il mercato e dunque l’ambito, sotto il profilo merceologico e territoriale, entro il quale viene commesso l’illecito. Tale definizione, pertanto, è funzionale all’individuazione del contesto economico e giuridico nel quale l’intesa può restringere o falsare il meccanismo concorrenziale, e alla decifrazione del suo grado di offensività.

37. Ciò premesso, nel caso di specie, nel provvedimento di avvio si ipotizzava che l’intesa riguardasse la fornitura di servizi di trasporto di persone a mezzo impianti di risalita a fune nelle aree afferenti al FDSK, dove praticare sport invernali (nello specifico sci e *snowboard*), ai quali è associato il relativo titolo di trasporto (lo *skipass*).

V. GLI IMPEGNI PROPOSTI

38. In risposta alle criticità di natura concorrenziale sollevate dall’Autorità nel provvedimento di avvio del procedimento, le Parti, in data 24 marzo 2026, hanno presentato, ai sensi dell’articolo 14-ter della legge n. 287/1990, impegni che prevedono in sintesi:

- i) l’eliminazione di qualsiasi forma di coordinamento dei prezzi degli *skipass* vallivi e delle relative promozioni; in tale contesto, si prevede soltanto:
 - l’introduzione della regola per cui lo *skipass* vallivo deve avere un prezzo inferiore a quello di tipo Dolomiti SuperSki, al fine di segnalare al consumatore la superiorità quantitativa di quest’ultimo rispetto allo *skipass* di valle;
 - l’obbligo dei Consorzi di valle di aderire a due promozioni annuali, denominate “Dolomiti Superpremière” e “Dolomiti Springdays”, ambedue basate sul coinvolgimento degli albergatori, in quanto tale adesione risulta necessaria all’erogazione delle promozioni in argomento;
- ii) l’introduzione di misure volte alla promozione e al mantenimento degli *standard* minimi qualitativi del *brand* Dolomiti SuperSki²⁵;
- iii) l’adozione di un sistema strutturato di *compliance antitrust*, con presidi organizzativi, procedurali e di controllo idonei a prevenire condotte anticoncorrenziali;
- iv) la modifica delle previsioni statutarie feder-consortili ritenute critiche sotto il profilo concorrenziale nel provvedimento di avvio (in particolare, i richiamati articoli 4, 5, 6 e 7), adottando,

²³ Cfr. docc. 1213, 1215, 1219, 1220, 1221 e 1222.

²⁴ Cfr. doc. 1225.

²⁵ Gli *standard* minimi qualitativi che i singoli Consorzi di valle dovranno rispettare riguarderanno i seguenti *driver*: offerta sciistica; innevamento programmato; sicurezza e manutenzione; servizi al cliente e accessibilità; tecnologia; i singoli *driver* sono meglio declinati nel formulario di impegni.

se del caso, nuove delibere vincolanti in senso coerente con le modifiche statutarie (con la precisazione che previsioni attuative di tali misure verranno, altresì, recepite negli Statuti dei singoli Consorzi di zona);

v) l'eliminazione di qualsiasi disposizione che limiti l'autonomia dei Consorzi di valle nell'individuare le modalità di distribuzione e commercializzazione dei propri *skipass*, anche ricorrendo a canali di terzi, (fermo restando che l'attivazione di qualsiasi canale o piattaforma di vendita per la distribuzione o l'utilizzo degli *skipass* di valle non dovrà ostacolare la distribuzione del Dolomiti SuperSki da un punto di vista tecnico)²⁶;

vi) la stabilizzazione, per le successive cinque stagioni invernali, di promozioni e agevolazioni già deliberate e relative al super-*skipass* DSK, per un valore complessivo pari a circa 20 milioni di euro²⁷;

vii) l'erogazione di benefici economici, in favore dei consumatori-sciatori che abbiano effettuato acquisti di *skipass* vallivi, giornalieri o pluri-giornalieri, nelle stagioni sciistiche 2022/2023, 2023/2024 e 2024/2025, per un valore complessivamente pari a 30 milioni di euro (di cui 18 milioni a titolo di *voucher* di sconto e 12 milioni a titolo di rimborsi)²⁸.

39. Con riferimento a quest'ultima misura, le Parti hanno specificato che l'erogazione dei benefici avverrà secondo il criterio cosiddetto *first come, first served*.

Il valore del beneficio erogato dipenderà dell'esborso economico relativo al precedente acquisto di *skipass* vallivi; al riguardo, al consumatore sarà data la possibilità di scegliere tra un rimborso diretto in forma monetaria (pari al 20% dell'esborso economico in precedenza sostenuto) oppure uno sconto su acquisti futuri di *skipass* vallivi, giornalieri o plurigiornalieri (pari, in questo caso, al 30% del precedente esborso).

La verifica della legittimazione a richiedere il ristoro economico avverrà in maniera automatizzata per i clienti registrati nei sistemi informatici del Dolomiti SuperSki; diversamente, per i clienti non registrati, sarà necessario che il richiedente si faccia parte attiva, fornendo elementi atti a ricostruire la sua posizione e il valore del suo precedente acquisto (*e.g.*, fornendo copia dell'estratto conto o altra prova dell'acquisto) e, successivamente, avrà luogo una verifica non automatizzata.

40. Per quanto attiene alle tempistiche, le Parti hanno precisato che le misure *sub* i), ii) e v) saranno assunte entro un mese dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni. Le modifiche statutarie di cui alla misura *sub* iv) saranno invece adottate entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni, in ragione delle tempistiche necessarie per la modifica degli Statuti vallivi, fermo restando che le modifiche dello Statuto feder-consortile verranno adottate nella prima occasione utile. La misura *sub* iii), inerente all'adozione di un programma di *compliance antitrust*, verrà attuata entro sei mesi dalla notifica del provvedimento di

²⁶ Tale limitazione è funzionale a “*prevenire un problema di natura puramente tecnica, ossia quello di garantire che i sistemi utilizzati da operatori terzi siano e restino compatibili con l'infrastruttura comune di Dolomiti Superski (il data center, i sistemi di emissione degli skipass, i tornelli e i presidi di sicurezza informatica)*” (cfr. doc. 1225).

²⁷ Nello specifico, si tratta di agevolazioni per giovani, famiglie numerose e atleti/tesserati FIS (Federazione Italiana Sport Invernali), come meglio dettagliato nel formulario di impegni.

²⁸ Il fondo destinato ai rimborsi sarà accessibile nella sua totalità dal primo avvio del sistema e resterà accessibile dal momento iniziale e sino all'esaurimento completo dei singoli fondi messi a disposizione dai Consorzi di valle. Il fondo destinato agli sconti, invece, sarà reso accessibile in tre *tranche* da 6 milioni di euro per ciascuna delle stagioni sciistiche 2026/2027, 2027/2028 e 2028/2029.

accoglimento degli impegni. Infine, le misure *sub vi)* e *vii)* saranno attuate a partire dalla stagione invernale 2026/2027.

41. Da ultimo, le Parti hanno proposto all'Autorità – nel termine di un mese dall'adozione del provvedimento di accettazione delle misure – la nomina di un *Monitoring Trustee* che sorvegli la corretta adozione e il rispetto di tutti le sopra descritte misure²⁹.

VI. LE OSSERVAZIONI PERVENUTE NEL *MARKET TEST*

42. L'Autorità, nell'adunanza del 21 aprile 2026, ritenendo gli impegni presentati dalle Parti non manifestamente infondati, ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito, allo scopo di sottoporli al *market test* previsto dalla procedura relativa all'applicazione dell'articolo 14-ter della legge n. 287/1990. Gli impegni descritti sono stati quindi sottoposti al *market test* nel periodo dal 27 aprile al 27 maggio 2026.

43. Nel corso del *market test*, come anticipato, sono pervenute osservazioni da parte del segnalante SPIT, di Ortisei, di due associazioni di consumatori (Assoutenti e Consumerismo) e di due persone fisiche, che hanno riguardato diversi profili della proposta di impegni.

In particolare, le osservazioni del segnalante si sono concentrate sulle misure inerenti alla commercializzazione degli *skipass* tramite canali terzi; quelle di Ortisei, impresa consorziata del Consorzio Gardena, hanno invece riguardato essenzialmente il complesso delle misure che interessano l'autonomia commerciale dei Consorzi di zona; le associazioni di consumatori e le persone fisiche, infine, hanno circoscritto il perimetro delle proprie osservazioni alla misura di ristoro economico. Nel seguito si riporta una breve sintesi delle osservazioni pervenute.

44. SPIT, in via preliminare, contesta l'ammissibilità degli impegni, affermando che gli stessi sarebbero stati presentati tardivamente e, comunque, che il procedimento sarebbe inidoneo a essere concluso con l'accettazione di impegni, poiché le condotte oggetto di contestazione in sede di avvio costituirebbero una forma particolarmente grave di restrizione della concorrenza.

45. Con riguardo al merito delle misure, le osservazioni di SPIT si soffermano su tre profili: l'assenza di una formulazione puntuale delle modifiche statutarie proposte; la previsione di limiti arbitrari alla distribuzione degli *skipass* tramite soggetti terzi³⁰; l'assenza di impegni che riguardino *“l'accesso al super-skipass DSK, da parte di operatori terzi qualificati (come Sportit), sulla base di condizioni oggettive, trasparenti, non discriminatorie e verificabili”*.

46. Ortisei, impresa funiviaria consorziata al Consorzio Gardena, ha formulato una serie di osservazioni in relazione alle misure *sub i)* e *v)* con cui le Parti si sono impegnate all'eliminazione di ogni forma di coordinamento sui prezzi e sulle politiche distributive degli *skipass* di valle. Ortisei, in sostanza, oltre a richiedere che tali misure siano tradotte in specifiche previsioni statutarie (a

²⁹ Il *Monitoring Trustee* dovrà: versare in una condizione di piena indipendenza rispetto alle Parti; essere in possesso delle qualifiche professionali e delle competenze necessarie per l'espletamento dell'incarico affidatogli; non trovarsi per i tre anni successivi alla nomina, né essersi trovato nei tre anni precedenti alla nomina, in una situazione di conflitto di interessi, attuale o potenziale, rispetto alle Parti.

³⁰ Al riguardo, Sportit sostiene che l'autonomia concessa ai Consorzi di valle rispetto alle modalità di distribuzione e commercializzazione degli *skipass* vallivi, ai sensi della misura *sub v)*, risulterebbe nei fatti limitata dalla previsione per cui *“le libere scelte dei CdV non devono incidere negativamente, sotto il profilo tecnico/operativo, sull'operatività dello skipass Dolomiti Superski e/o del suo datacenter nei singoli comprensori dei CdV”* (cfr. nota 16 del formulario di impegni). Nella prospettazione di Sportit, infatti, tale limitazione sarebbe formulata in maniera generica e indefinita, sicché risulterebbe *de facto* compressa la libertà commerciale formalmente riconosciuta ai Consorzi di valle.

livello di FSDK e di consorzi vallivi), invoca l'esigenza di riconoscere ai consorzi di valle la facoltà di stipulare accordi per l'offerta di tipologie di *skipass* ulteriori rispetto a quelle a oggi consentite³¹.

47. Ortisei, inoltre, contesta la previsione per cui, ferma restando l'eliminazione di ogni forma di coordinamento dei prezzi, gli *skipass* vallivi debbano avere un prezzo inferiore al super-*skipass* DSK³². Sotto un diverso profilo, Ortisei osserva che il formulario di impegni non preciserebbe *“in alcun modo secondo quali modalità tali oneri economici saranno ripartiti tra i Consorzi di Valle e quindi, tra le imprese consorziate e ciascun consorzio”* e, al riguardo, richiede che le modalità di ripartizione dei citati oneri siano ancorate al solo fatturato specifico derivante dalla vendita degli *skipass*, con eccezione dei proventi derivanti da altre attività.

48. Le associazioni di consumatori e le persone fisiche hanno invece trasmesso commenti in relazione alla misura *sub vii)* con cui le Parti, come detto, si sono impegnate a erogare utilità economiche in favore dei consumatori che abbiano acquistato *skipass* vallivi, giornalieri e pluri-giornalieri, nelle ultime tre stagioni invernali.

49. In particolare, Assoutenti e le persone fisiche hanno contestato, in primo luogo, l'importo dello stanziamento complessivo destinato alla misura di ristoro (30 milioni di euro, di cui 12 milioni destinati a rimborsi e 18 milioni a sconti), mettendone in dubbio la proporzionalità rispetto ai danni cagionati agli utenti dei comprensori vallivi, nonché in riferimento al volume d'affari delle Parti.

Sono state, altresì, formulate obiezioni rispetto: al sistema di erogazione dei benefici (in base al citato criterio *first come, first served*), ritenuto suscettibile di limitare la platea dei possibili beneficiari; all'asimmetria tra l'importo dei *voucher* di sconto (pari al 30% dell'esborso) e il valore del rimborso monetario (pari al 20% dell'esborso); ai meccanismi delineati dalle Parti per la verifica dei beneficiari e l'accesso alle utilità economiche, ritenuti troppo onerosi per gli utenti; alle modalità di comunicazione al pubblico dell'iniziativa, ritenute insufficienti alla luce del numero di potenziali beneficiari e della presenza di clientela straniera.

50. L'associazione Consumerismo ha, invece, espresso una valutazione positiva delle misure in argomento, considerandole *“adeguate e idonee a superare i profili anticoncorrenziali rilevati dall'Autorità e a indurre significativi benefici a tutela degli interessi dei consumatori/sciatori”*, senza sollevare rilievi in ordine agli importi stanziati e alla modalità di erogazione dei ristori economici.

51. Infine, con riferimento alle misure *sub vi)* e *vii)* relative, rispettivamente, alla stabilizzazione delle promozioni a livello di FSDK e ai ristori economici ai consumatori, Consumerismo propone l'adozione della metodologia cosiddetta SROI (Social Return on Investment) volta a misurare, anche in termini monetari, il valore sociale, economico e collettivo prodotto dall'iniziativa in rapporto alle risorse impiegate. L'associazione suggerisce inoltre di designare, in aggiunta al *Monitoring Trustee* nominato dalle Parti, un rappresentante delle associazioni dei consumatori deputato a sovrintendere

³¹ Nella prospezione di Ortisei, infatti, il superamento delle predette forme di coordinamento implicherebbe il contestuale riconoscimento della possibilità, per i consorzi di valle e per le imprese a essi aderenti, di stipulare accordi per l'offerta di *skipass* che consentano, ad esempio, la fruizione di più impianti senza che il consumatore debba necessariamente acquistare lo *skipass* per l'accesso a tutti gli impianti di un medesimo consorzio/comprensorio. Ortisei, a titolo esemplificativo, menziona uno *skipass* che consenta di accedere a più impianti tra loro confinanti, ovvero uno *skipass* giornaliero con accesso esteso agli impianti dell'Alpe di Siusi (che costituiscono una parte degli impianti complessivamente riconducibili al Consorzio Gardena).

³² Al riguardo, Ortisei evidenzia che tale deroga non avrebbe alcuna giustificazione di efficienza e, anzi, comporterebbe un *“evidente ingessamento del mercato”*.

all'attuazione delle misure di ristoro, assicurando una funzione di raccordo operativo tra le Parti e i beneficiari finali³³.

VII. LE REPLICHE DELLE PARTI

52. Le Parti, in data 23 giugno 2026, dopo aver avuto accesso alle osservazioni pervenute nel *market test*, hanno replicato alle stesse, insistendo per l'accoglimento degli impegni presentati in data 24 marzo 2026. Le repliche delle Parti sono di seguito brevemente riepilogate con riferimento a ciascuna misura oggetto di osservazioni da parte dei terzi.

Misura sub i)

53. In risposta alle osservazioni dei terzi, le Parti hanno ribadito che i consorzi di valle potranno *“determinare in piena autonomia il posizionamento di prezzo dei loro prodotti, [...] modificare unilateralmente le determinazioni assunte, e [...] farsi piena concorrenza sui prezzi, senza subire nessun condizionamento da parte del FDSK o di terze parti.”*.

54. È stato altresì chiarito che l'unico vincolo posto in capo ai consorzi di valle sarà quello di non proporre i loro *skipass* a un prezzo superiore a quello a cui viene venduta la tipologia equivalente di *skipass* Dolomiti SuperSki. Lo scopo della previsione in questione è quello di tutelare la promozione e la diffusione di un prodotto *premium* unitario, capace di far concorrenza ai grandi comprensori sciistici internazionali, segnalando ai consumatori la maggior estensione quantitativa del super-*skipass* rispetto agli *skipass* vallivi³⁴.

55. In relazione alle critiche mosse da Ortisei rispetto alla mancata introduzione di previsioni che consentano ai singoli consorzi di zona di commercializzare tipologie di *skipass* ulteriori rispetto a quelle attuali, le Parti hanno evidenziato che il sistema-FDSK trova la sua ragione d'essere nel *“rendere attrattiva un'area amplissima delle Dolomiti, facendo di esse 'una' destinazione turistica per gli appassionati di sci”*, dotata di impianti e sistemi di risalita tra i più moderni e performanti. La tenuta stessa del sistema, anche da un punto di vista operativo e gestionale, verrebbe messa a rischio ove singoli consorzi di zona (o singoli impianti funiviari consorziati) decidessero di dar vita a *skipass* di estensione più ristretta rispetto al super-*skipass* DSK o allo *skipass* vallivo.

Misura sub iv)

56. Unitamente alle proprie repliche, le Parti hanno trasmesso la nuova versione dello Statuto del Federconsorzio, precisando che la stessa verrà formalmente adottata nel primo momento utile successivo all'approvazione degli impegni.

³³ Nell'ottica di Consumerismo, la presenza di tale rappresentante sarebbe *“idonea ad assicurare una funzione di raccordo operativo tra i soggetti incaricati all'erogazione dei benefici e la platea dei beneficiari finali, agevolando la diffusione di informazioni corrette e tempestive, favorendo la comprensione delle modalità di accesso ai medesimi benefici e contribuendo a prevenire possibili disallineamenti applicativi o difficoltà interpretative suscettibili di incidere sull'effettiva fruizione delle misure compensative.”*.

³⁴ Al riguardo, le Parti, ribadito che tale eccezione è *“necessaria alla tenuta stessa del sistema consortile”*, rilevano che *“sarebbe perlomeno strano, agli occhi di un consumatore, che un titolo che abilita a sciare in una sola valle fosse venduto a un prezzo superiore a quello che consente di avere accesso all'insieme delle piste del «super-comprensorio» Dolomiti Superski.”*.

Le nuove disposizioni statutarie traducono in maniera puntuale le misure proposte dalle Parti in relazione alla rimozione di qualsiasi coordinamento in materia di prezzi³⁵ e di politiche distributive³⁶ (misure *sub i*) e *v*)), nonché in materia di *standard* minimi di qualità³⁷ (misura *sub iv*)) e di *compliance*³⁸ (misura *sub iii*)). Le Parti hanno, altresì, ribadito l'impegno a introdurre modifiche analoghe nell'ambito degli Statuti dei consorzi vallivi entro quattro mesi dalla notifica della decisione di accoglimento degli impegni, precisando che tali tempistiche dipendono anche dal complesso processo di revisione dei citati Statuti (che richiede il necessario coinvolgimento di circa centotrenta imprese, appartenenti ai dodici diversi consorzi di zona).

57. Pertanto, in accordo alle Parti, sarebbero infondate le obiezioni mosse da alcuni partecipanti al *market test* in ordine alla presunta genericità degli impegni concernenti le modifiche statutarie.

Misura sub v)

58. Le Parti hanno preso posizione anche rispetto alle obiezioni formulate dal segnalante SPIT, concernenti il permanere di limitazioni alla possibilità per i consorzi di valle di usare canali distributivi di terzi.

59. Al riguardo, le Parti hanno evidenziato che la libertà commerciale dei consorzi di valle incontra il solo limite di “*non [...] incidere negativamente, sotto il profilo tecnico/operativo, sull'operatività dello skipass Dolomiti Superski e/o del suo data center nei singoli comprensori dei Consorzi di valle*”. Tale deroga sarebbe puramente volta a prevenire un problema di natura prettamente tecnica, ossia a garantire che i sistemi utilizzati da operatori terzi siano e restino compatibili con l'infrastruttura comune del Dolomiti SuperSki (con particolare riferimento al *data center*, ai sistemi di emissione degli *skipass*, ai tornelli e ai presidi di sicurezza informatica)³⁹. Pertanto, il FDSK non avrà alcuna possibilità di impedire il ricorso a canali distributivi terzi da parte dei singoli consorzi di zona.

60. In relazione alla richiesta di SPIT di includere “*misure che riguardino l'accesso al super-skipass DSK, da parte di operatori terzi qualificati (come Sportit), [...] con integrazione diretta con la piattaforma FDSK*”, le Parti hanno sostenuto che il prodotto *premium DSK* non è soggetto ad

³⁵ L'articolo 4.2, lettera c) stabilisce che “*la politica tariffaria praticata dai Consorzi di zona aderenti in relazione ai titoli di trasporto aventi validità esclusivamente nei rispettivi ambiti territoriali è liberamente determinata da questi ultimi*” e che al Federconsorzio è demandato “*il controllo sul rispetto, da parte dei Consorzi di zona, dell'obbligo di garantire che il prezzo di tali titoli sia in ogni caso inferiore a quello dell'equivalente skipass Dolomiti Superski, così da tutelare l'identità superiore degli skipass Dolomiti Superski ed evitare condotte di free riding ai danni della commercializzazione e promozione degli stessi*”.

³⁶ Rilevano in particolare l'articolo 5.1, in cui viene sancito che i Consorzi di valle, con riferimento ai propri *skipass* di area, “*godono della massima autonomia nell'individuazione delle modalità di distribuzione e commercializzazione, attraverso canali propri o di terzi (siti terzi, piattaforme, ecc.), nonché l'articolo 7.1, lettera g), in cui è espressamente indicato che “la stipula di convenzioni aventi a oggetto la sola distribuzione e commercializzazione attraverso canali di terzi dei titoli di trasporto aventi validità esclusivamente nei rispettivi ambiti territoriali di ciascun Consorzio di zona non costituisce causa di esclusione dalla Federconsorzi Dolomiti Superski*”.

³⁷ Cfr. articoli 4.2, lettera f) e 5.1.

³⁸ Cfr. articoli 4, 4.1.10, 11.2, 13.2, 15.1 e 20-bis, in merito a tutte le varie previsioni volte a istituire un sistema di *compliance antitrust*.

³⁹ Al riguardo, le Parti hanno altresì specificato che “*l'integrità del sistema [...] rappresenta un elemento essenziale anche ai fini della corretta rilevazione dei passaggi degli sciatori, elemento fondamentale per la distribuzione degli introiti derivanti dalla vendita degli skipass tra le singole società consorziate*”.

alcun obbligo di contrarre, sicché la decisione di non collaborare con SPIT costituisce una legittima scelta imprenditoriale e commerciale⁴⁰.

Misura sub vii)

61. Nelle proprie repliche, le Parti hanno fornito puntuali riscontri anche in merito alle contestazioni mosse da Assoutenti e dalle persone fisiche rispondenti al *market test* rispetto alla congruità degli importi stanziati a beneficio dei consumatori, nonché alle modalità di erogazione delle utilità economiche.

62. Per quanto riguarda la congruità degli stanziamenti, le Parti hanno evidenziato che il valore complessivo delle misure in favore dei consumatori è pari a oltre 50 milioni di euro, considerando anche la stabilizzazione delle promozioni di cui alla misura *sub vi*). Tale importo presenterebbe grande rilievo, avuto riguardo sia al fatturato generato dai consorzi di valle tramite la vendita di *skipass* pluri-giornalieri nell'ultima stagione invernale sia a recenti precedenti dell'Autorità in cui, nell'ambito del sub-procedimento di impegni, sono state esaminate misure di ristoro in favore dei consumatori.

Le Parti hanno altresì sottolineato di aver offerto la cifra massima realisticamente disponibile, al contempo cercando di introdurre una misura che potesse andare a beneficio della più ampia platea di clienti, senza alcuna distinzione in base alla categoria di utente.

63. Per quanto attiene alle modalità di erogazione delle utilità, le Parti, pur ribadendo la disponibilità a trovare soluzioni alternative, hanno, in primo luogo, ribadito l'adeguatezza del criterio del *first come, first served*, evidenziando come lo stesso appaia "*quello che, a fronte di risorse finite e di una platea potenziale molto ampia e solo parzialmente identificabile ex ante, presenta i maggiori profili di oggettività, neutralità e verificabilità*" ⁴¹.

Con riguardo all'importo unitario dei benefici, rispondendo all'obiezione di Assoutenti secondo cui i meccanismi prospettati potrebbero limitare il numero dei beneficiari, le Parti hanno spiegato che i criteri delineati per l'erogazione dei ristori sono volti a consentire ai consumatori di conseguire un'utilità rilevante sotto il profilo economico⁴². L'adozione di un diverso criterio, seppur astrattamente possibile, finirebbe per ridurre portata ed entità del beneficio a un livello meramente simbolico, privandolo di qualsiasi rilevanza e attrattiva.

64. Le Parti hanno anche respinto le critiche mosse da Assoutenti in merito alla scelta di diversificare l'entità percentuale del beneficio (20% se monetario, 30% in caso di sconti su futuri acquisti). La *ratio* della misura è quella di consentire ai consumatori che sarebbero in ogni caso tornati a sciare di ottenere un beneficio maggiore rispetto a quello derivante dalla mera restituzione economica.

⁴⁰ Le Parti hanno altresì rilevato che il rifiuto di concludere una collaborazione con SPIT deriva da considerazioni di natura tecnica, al contempo evidenziando che esistono già oggi accordi di collaborazione con soggetti terzi.

⁴¹ Al riguardo, le Parti hanno anche sottolineato che il ricorso all'ordine cronologico consentirà l'utilizzo dei *voucher* di sconto presso qualsiasi comprensorio di valle (non soltanto, quindi, presso gli impianti del consorzio di zona in cui era stato originariamente acquistato lo *skipass*).

⁴² Come sopra indicato, al consumatore sarà data la possibilità di scegliere tra un rimborso diretto in forma monetaria (pari al 20% dell'esborso economico relativo al precedente acquisto) e uno sconto su acquisti futuri di *skipass* vallivi, giornalieri o plurigiornalieri (pari, in questo caso, al 30% del precedente esborso). Con riferimento ai *voucher*-sconto, le Parti hanno sostenuto che l'erogazione nell'ambito di tre *tranche* (per ciascuna delle stagioni 2026/2027, 2027/2028 e 2028/2029) rafforza ulteriormente l'equità del sistema, assicurando che la possibilità di accesso al beneficio non si esaurisca completamente nel corso del primo anno e, anzi, si rinnovi di stagione in stagione.

Nelle repliche si osserva, inoltre, come tale scelta risulti conforme alla prassi dell'Autorità in materia di impegni, risultando anche funzionale ad ampliare il ventaglio di scelte a disposizione dei potenziali beneficiari delle misure.

65. Le Parti hanno poi replicato alle obiezioni pervenute nell'ambito del *market test* secondo cui i meccanismi previsti per l'accesso ai benefici sarebbero troppo onerosi per i consumatori. Sul punto, le Parti hanno ribadito che, ove possibile, le verifiche relative alla legittimazione a ottenere il ristoro saranno svolte in maniera automatizzata, senza alcun onere per il consumatore. Il ricorso a una verifica documentale si renderà, invece, necessario solo qualora i beneficiari non siano registrati nei sistemi informatici del FDSK; tuttavia, anche nel caso di verifiche non automatizzate, il meccanismo sarà *“estremamente agevole e «leggero» per il consumatore”*, a cui sarà richiesto un onere minimo di attivazione (*i.e.*, fornire la dimostrazione, con qualsiasi mezzo utile, di aver acquistato uno *skipass* vallivo nel periodo di riferimento).

66. Infine, nelle repliche delle Parti sono state respinte le critiche in merito all'adeguatezza della campagna informativa, ribadendone la capillarità e, dunque, l'idoneità a raggiungere la più ampia platea di consumatori interessati. Ciò premesso, in spirito di massima collaborazione, le Parti hanno anche manifestato *“(a) la disponibilità a massimizzare la diffusione delle campagne informative, anche coinvolgendo le associazioni dei consumatori (che potranno diffondere i messaggi tramite i rispettivi siti internet, newsletter, etc.), e (b) a garantire la diffusione dei messaggi anche in inglese e in tedesco, oltre che in italiano.”*

VIII. LA VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

67. Il presente procedimento ha a oggetto un accordo di commercializzazione congiunta, a cui partecipano il Federconsorzio e i dodici Consorzi di area aderenti, che, avuto particolare riguardo ad alcune previsioni dello Statuto feder-consortile inerenti alla definizione dei prezzi e alla politica di distribuzione degli *skipass* di valle, appare configurare un'intesa restrittiva della concorrenza in violazione dell'articolo 2 della legge n. 287/1990 e dell'articolo 101 del TFUE.

68. Gli impegni presentati dalle Parti, nel loro complesso, risultano idonei a risolvere le criticità concorrenziali evidenziate dall'Autorità nel provvedimento di avvio dell'istruttoria. Come verrà meglio esposto nel prosieguo, infatti, gli impegni, da un lato, consentono di rimuovere qualsiasi forma di coordinamento anti-concorrenziale tra i consorzi di valle in ordine alla definizione dei prezzi e delle politiche di distribuzione degli *skipass* vallivi e, dall'altro, per effetto delle misure in favore dei consumatori (misure *sub vi* e *vii*)), sono in grado di attenuare gli eventuali effetti negativi dell'infrazione ipotizzata in avvio, circostanza peraltro riconosciuta anche da una delle associazioni di consumatori partecipanti al *market test*.

69. Al riguardo, in via preliminare, si osserva che l'eccezione di SPIT secondo cui gli impegni sarebbero stati presentati tardivamente è infondata, posto che l'Autorità ha disposto la rimessione in termini per la presentazione di impegni e il relativo formulario è pervenuto entro il termine fissato dall'Autorità⁴³.

⁴³ Cfr. sentenza TAR Lazio, sez. I, n. 6456/2023, laddove è stato evidenziato che *“il termine per presentare gli impegni di cui all'art. 14-ter l. 287/90 non ha natura perentoria [...] essendo uno strumento per conseguire in maniera non conflittuale l'interesse pubblico alla corretta definizione degli assetti concorrenziali del mercato”*.

Parimenti, non è condivisibile la tesi del segnalante SPIT, secondo cui il procedimento sarebbe inidoneo a una definizione con impegni in ragione dell'eccessiva gravità delle condotte oggetto di istruttoria, tenuto in particolare conto delle caratteristiche del coordinamento nel caso di specie, tra cui la sua natura non segreta⁴⁴, e gli obiettivi di efficienza perseguiti dalle Parti nell'ottica di sviluppare un prodotto particolarmente apprezzato dalla comunità sciistica, nazionale e internazionale (il *super-skipass* DSK).

70. Entrando nel merito dei singoli impegni proposti, si osserva, anzitutto, che la misura *sub i*), relativa all'eliminazione di ogni forma di coordinamento sui prezzi degli *skipass* e sulle loro promozioni, è idonea a superare le preoccupazioni concorrenziali ipotizzate in sede di avvio, in quanto ripristina la piena concorrenza di prezzo tra i consorzi di valle.

Al riguardo, non appare condivisibile l'obiezione sollevata da Ortisei rispetto alla previsione per cui il prezzo degli *skipass* vallivi dovrà essere inferiore rispetto a quello del *super-skipass* DSK (in deroga alla regola generale dell'autonomia di prezzo riconosciuta ai singoli consorzi di area). La deroga in questione appare, infatti, giustificata dal condivisibile fine di segnalare al consumatore l'oggettiva superiorità quali-quantitativa del *super-skipass*, derivante dalla maggior ampiezza territoriale dello stesso rispetto agli *skipass* vallivi. A ciò si aggiunga che tale previsione è indirettamente funzionale a contenere il potenziale aumento del prezzo degli *skipass* vallivi (in particolare da parte dei consorzi più 'rinomati'), presentando in tale prospettiva anche una valenza pro-competitiva.

71. La misura *sub v*), allo stesso modo, determina l'eliminazione di ogni forma di compressione dell'autonomia individuale dei singoli consorzi nella definizione delle modalità di distribuzione e commercializzazione dei rispettivi *skipass* vallivi, consentendo a ciascuno di essi di negoziare in autonomia collaborazioni commerciali con soggetti terzi.

72. Al riguardo, diversamente da quanto sostenuto dal segnalante, la previsione per cui il ricorso da parte dei consorzi di valle a canali o piattaforme di vendita terzi per la distribuzione degli *skipass* vallivi non dovrà incidere negativamente, sotto il profilo tecnico/operativo, sull'operatività del *super-skipass* DSK e/o del suo *datacenter*, appare giustificata e proporzionata rispetto alla legittima esigenza di salvaguardia dei sistemi tecnico-operativi del FDSK. Peraltro, allo stato, non vi è motivo di ritenere che tale previsione possa fungere da disincentivo all'individuazione, da parte dei consorzi vallivi interessati, di canali di vendita operati da terzi.

Inoltre, non è condivisibile l'obiezione di SPIT secondo cui gli impegni avrebbero dovuto contemplare anche misure riguardanti l'accesso dei terzi alla commercializzazione del *super-skipass* DSK. Posto, infatti, che nel provvedimento di avvio non sono state ipotizzate criticità concorrenziali in ordine alle modalità di distribuzione del *super-skipass* DSK, neppure risulta necessario che gli impegni prevedano misure in tale ambito, né in ogni caso appare configurabile un obbligo a contrarre avente a oggetto tale prodotto 'premium'.

73. Analogamente, è inconferente la richiesta di Ortisei di includere, tra gli impegni, la concessione della facoltà ai consorzi di valle di stipulare accordi per l'offerta di tipologie di *skipass* diverse e ulteriori rispetto a quelle a oggi consentite (e.g. per aree più ristrette di quelle del consorzio

⁴⁴ Cfr. la Comunicazione della Commissione sulle migliori pratiche relative ai procedimenti previsti dagli articoli 101 e 102 del TFUE, con riferimento al suo punto 116, nonché il considerando 39 della Direttiva (UE) 2019/1 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che conferisce alle Autorità garanti della concorrenza degli Stati membri poteri di applicazione più efficace e che assicura il corretto funzionamento del mercato interno (Direttiva ECN+).

di riferimento, collegando solo alcuni impianti di imprese consorziate, o per corse notturne). Infatti, poiché non sono state sollevate contestazioni nel provvedimento di avvio rispetto a tali profili, neppure può essere richiesta, ai fini della definizione del procedimento con impegni, la previsione di misure correttive in relazione alle questioni sollevate da Ortisei.

74. Ciò posto, l'impegno a rimuovere qualsiasi forma di coordinamento su prezzi, promozioni e politiche distributive risulta ulteriormente rafforzato dal recepimento delle sopra esposte misure in apposite modifiche statutarie, e ciò sia a livello feder-consortile sia negli Statuti dei singoli consorzi di area (ai sensi della misura *sub iv*)).

Considerato che la nuova versione dello Statuto del FDSK trasmessa dalle Parti contiene modifiche statutarie pienamente coerenti con le misure proposte (che, come visto, successivamente saranno riflesse anche negli Statuti dei singoli consorzi di zona), non appare condivisibile l'obiezione di alcuni partecipanti al *market test* secondo cui gli impegni, volti a superare le forme di coordinamento delle politiche commerciali, sarebbero stati formulati in termini troppo generici.

75. Entrando nel merito delle misure volte ad attenuare gli eventuali effetti dell'ipotizzata intesa sui consumatori, assume particolare rilievo, in primo luogo, l'impegno a erogare utilità economiche, sotto forma di rimborsi monetari e *voucher*-sconti, in favore dei consumatori che abbiano acquistato *skipass* vallivi nelle ultime tre stagioni invernali (misura *sub vii*)).

76. A tal proposito, risulta di particolare rilevanza l'importo stanziato dalle Parti per l'erogazione di utilità economiche in favore dei consumatori.

Allo stesso modo, le modalità di calcolo del valore unitario dei ristori appaiono ragionevoli e proporzionate, in quanto idonee ad assicurare l'erogazione di benefici economicamente apprezzabili ed effettivamente fruibili dai consumatori. Tale impostazione consente, a parità di stanziamento complessivo, di privilegiare l'effettività della misura, evitando una frammentazione eccessiva delle risorse disponibili che avrebbe potuto tradursi nell'attribuzione di ristori di importo esiguo e, quindi, scarsamente idonei a produrre un concreto vantaggio per i beneficiari.

Risulta, inoltre, apprezzabile la previsione per cui ai consumatori viene data la possibilità di scegliere se ottenere un rimborso (del 20%) o uno sconto (del 30%), quest'ultimo peraltro spendibile in qualsivoglia consorzio, trattandosi di un meccanismo funzionale ad ampliare le libertà di scelta del beneficiario.

77. Per quanto attiene alle modalità tecnico-operative di erogazione dei benefici economici, non sono condivisibili le obiezioni formulate da alcuni partecipanti al *market test*. Ciò in quanto le modalità prescelte dalle Parti raggiungono un equo bilanciamento tra, da un lato, la necessità di superare le inevitabili difficoltà tecniche connesse all'identificazione dei beneficiari e, dall'altro, il contenimento degli oneri a carico dei consumatori richiedenti.

Analogamente, le modalità di pubblicizzazione dell'iniziativa risultano idonee a garantire una sufficiente informativa per i consumatori interessati, a maggior ragione ove si consideri la disponibilità, manifestata dalle Parti, a coordinarsi con le associazioni di consumatori e a diffondere messaggi anche in lingua inglese e tedesca.

Da ultimo, si osserva che la previa determinazione dei criteri di ripartizione degli oneri economici connessi all'erogazione dei ristori non è necessaria per giungere alla soluzione delle criticità concorrenziali ipotizzate nel provvedimento di avvio, trattandosi di questioni attinenti ai rapporti tra i singoli consorzi vallivi e le relative imprese funiviarie aderenti, non rilevanti nella prospettiva delle valutazioni dell'Autorità di tutela dei consumatori danneggiati.

78. Sempre nell'ottica di agevolare i consumatori, è significativa anche la misura *sub vi*), consistente nella stabilizzazione di alcune promozioni a livello di FDSK per un valore complessivo di circa 20 milioni di euro.

79. Risultano suscettibili di valutazione positiva anche le ulteriori misure 'accessorie' rispetto al complesso degli impegni presentati.

In particolare, la misura *sub ii*), relativa alla tutela degli elementi di qualità del sistema-DSK e dei connessi investimenti da parte delle imprese funiviarie (articolati, come visto, nella definizione di *standard* minimi qualitativi, a cui ogni consorzio deve attenersi ai fini della sua permanenza nel Federconsorzio), rappresenta, nei fatti, una soluzione organizzativa - diversa dal coordinamento centralizzato delle politiche commerciali - che le Parti hanno individuato al loro interno al fine di conseguire i suddetti obiettivi di investimento e qualità, meritevole di apprezzamento.

Inoltre, la misura *sub iii*), consistente nell'adozione di un modello di *compliance antitrust*, risulta funzionale a costituire un presidio idoneo a prevenire condotte anti-concorrenziali in ambito feder-consortile, nonché in seno ai singoli consorzi di valle.

80. Da ultimo, la nomina di un *Monitoring Trustee* deputato a sorvegliare la corretta adozione e il rispetto degli impegni, in coerenza con i precedenti dell'Autorità, è anch'essa una misura passibile di valutazione positiva, potendo, *inter alia*, contribuire alla risoluzione di ipotetiche questioni che potrebbero insorgere in sede di attuazione delle misure di ristoro economico (le quali, come visto, avranno una durata pluriennale e coinvolgeranno un numero elevato di consumatori).

In tale prospettiva, l'accoglimento dei suggerimenti pervenuti da Consumerismo in ordine al monitoraggio e all'esecuzione delle misure non appare necessario ai fini di una corretta e tempestiva esecuzione degli impegni in esame.

IX. PREGIUDIZIO AL COMMERCIO TRA STATI DELL'UNIONE EUROPEA

81. Secondo la Comunicazione della Commissione europea 2004/C 101/07, recante "*Linee direttrici sulla nozione di pregiudizio al commercio tra Stati membri di cui agli articoli 81 e 82 del Trattato*"⁴⁵, il concetto di pregiudizio al commercio intracomunitario deve essere interpretato tenendo conto dell'influenza diretta o indiretta, reale o potenziale, sui flussi commerciali tra gli Stati membri.

82. L'esistenza di un pregiudizio al commercio tra Stati membri, come esito dei comportamenti descritti, appare sussistere in ragione del fatto che il Dolomiti Superski, così come i comprensori di zona a esso aderenti, da un lato, risultano potenzialmente esposti anche alla pressione concorrenziale dei principali comprensori sciistici d'Oltralpe (in particolare, in Francia, Austria, Svizzera e Slovenia) e, dall'altro, annoverano tra i propri utenti consumatori-sciatori provenienti da altri Stati membri (nonché da Stati extra-UE), anch'essi potenzialmente danneggiati dalle condotte oggetto del procedimento.

Le condotte descritte, in assenza degli impegni in esame, sarebbero dunque suscettibili di alterare il commercio tra Stati membri.

⁴⁵ In GUUE C 101/81 del 27 aprile 2004

X. CONCLUSIONI

83. Alla luce di quanto esposto, gli impegni presentati dalle Parti sono, nel loro complesso, idonei a far venire meno i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria. Tali impegni risultano, in particolare, in grado di rimuovere le forme di coordinamento delle politiche commerciali dei consorzi di valle contestate in sede di avvio del procedimento, attenuando al contempo, in misura significativa, gli eventuali effetti pregiudizievoli dell'ipotizzata intesa sui consumatori-sciatori.

RITENUTO, quindi, che gli impegni presentati dalle Parti risultano idonei a far venire meno i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà degli impegni presentati dalle Parti ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/1990;

Tutto ciò premesso e considerato:

DELIBERA

a) di rendere obbligatori per Federazione dei Consorzi di zona degli imprenditori esercenti il trasporto di persone Dolomiti SuperSki, Consorzio esercenti impianti a fune Cortina d'Ampezzo, S. Vito di Cadore, Auronzo/Misurina, Consorzio esercenti impianti a fune Skirama Plan de Corones – Kronplatz, Consorzio impianti a fune Alta Badia, Consorzio esercenti impianti a fune Val Gardena - Alpe di Siusi, Consorzio impianti a fune Val di Fassa e Carezza, Consorzio esercenti il trasporto di persone a mezzo impianti a fune Alpe Lusia - San Pellegrino, Consorzio impianti a fune Civetta, Consorzio impianti a fune Arabba – Marmolada, Consorzio 3 Zinnen Dolomites, Consorzio impianti a fune Val di Fiemme – Obereggen, Consorzio impianti a fune San Martino di Castrozza e Passo Rolle e Consorzio Rio Pusteria – Bressanone, gli impegni presentati, ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/1990, nei termini sopra descritti e nella versione allegata al presente provvedimento, di cui fanno parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/1990;

c) che Federazione dei Consorzi di zona degli imprenditori esercenti il trasporto di persone Dolomiti SuperSki, Consorzio esercenti impianti a fune Cortina d'Ampezzo, S. Vito di Cadore, Auronzo/Misurina, Consorzio esercenti impianti a fune Skirama Plan de Corones – Kronplatz, Consorzio impianti a fune Alta Badia, Consorzio esercenti impianti a fune Val Gardena - Alpe di Siusi, Consorzio impianti a fune Val di Fassa e Carezza, Consorzio esercenti il trasporto di persone a mezzo impianti a fune Alpe Lusia - San Pellegrino, Consorzio impianti a fune Civetta, Consorzio impianti a fune Arabba – Marmolada, Consorzio 3 Zinnen Dolomites, Consorzio impianti a fune Val di Fiemme – Obereggen, Consorzio impianti a fune San Martino di Castrozza e Passo Rolle e Consorzio Rio Pusteria – Bressanone, informino l'Autorità in merito alle varie fasi dell'iter di approvazione dello Statuto feder-consortile e degli Statuti dei singoli consorzi di valle, e trasmettano relazioni semestrali sull'esecuzione degli impegni sino alla completa attuazione di tutte le misure proposte.

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

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Serena Stella

IL PRESIDENTE

Saverio Valentino

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS2188 - COMUNE DI CARRARA - CONCESSIONI DEMANIALI MARITTIME CON FINALITA' TURISTICO-RICREATIVE-DELIBERAZIONI N. 460/2025 E N. 494/2025

Roma, 27 aprile 2026

Comune di Carrara

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua riunione del 21 aprile 2026, ha deliberato di rendere un parere motivato, ai sensi dell'articolo 21-*bis* della legge 10 ottobre 1990, n. 287, con riferimento alla Deliberazione della Giunta Comunale n. 460 del 23 dicembre 2025, avente a oggetto *"Atto di disciplina contenente le regole ed i criteri per orientare e indirizzare i competenti uffici comunali all'adozione degli avvisi per le procedure comparative ad evidenza pubblica finalizzate al rilascio delle nuove concessioni demaniali marittime con finalità turistico-ricreative del Comune di Carrara. Indirizzi e criteri per il rilascio di atto formale ai sensi della LRT 31/2016 e dell'art. 03, comma 4, DL n. 400/1993, convertito in Legge, con modificazioni, da L. n. 494/1993"* e alla Deliberazione della Giunta Comunale n. 494 del 23 dicembre 2025, avente a oggetto *"Atto di disciplina contenente le regole ed i criteri per orientare e indirizzare i competenti uffici comunali all'adozione degli avvisi per le procedure comparative ad evidenza pubblica finalizzate al rilascio delle nuove concessioni demaniali marittime con finalità turistico-ricreative del Comune di Carrara. Indirizzi e criteri per il rilascio di atto formale ai sensi della LRT 31/2016 e dell'art. 03, comma 4, DL n. 400/1993, convertito in Legge, con modificazioni, da L. n. 494/1993. Adeguamento ed aggiornamento della Deliberazione G.C. n. 460 del 17 dicembre 2024 alle novità sopravvenute"*, delle quali l'Autorità ha avuto conoscenza in data 18 marzo 2026 nell'ambito del giudizio pendente innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per la Toscana relativo alla Deliberazione della Giunta del Comune di Carrara del 20 dicembre 2023, n. 441 e alla Determina del Dirigente del Settore 7 - Governo del Territorio del Comune di Carrara del 27 dicembre 2023, n. 6553 (R.G. n. 874/2024).

Con i provvedimenti in esame, il Comune di Carrara proroga al 30 settembre 2027 l'efficacia delle concessioni demaniali marittime per finalità turistico-ricreative in essere nel territorio comunale e approva l'atto contenente le regole e i criteri per orientare ed indirizzare i competenti Uffici comunali nell'adozione degli avvisi per le procedure comparative a evidenza pubblica finalizzate al rilascio delle concessioni demaniali in questione, disposto in attuazione della disciplina introdotta dal d.l. n. 131/2024, convertito con modificazioni, nella legge n. 166/2024, precisando che le procedure

saranno avviate dopo l'approvazione del nuovo Piano dell'arenile e, comunque, entro e non oltre il termine del 30 marzo 2027.

In particolare, con riferimento agli indirizzi forniti con i predetti provvedimenti, il Comune di Carrara:

- i) prevede una procedura di assegnazione delle concessioni su istanza di parte con successiva pubblicazione dell'avviso¹ ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento per l'esecuzione del Codice della Navigazione e apertura della fase concorrenziale solo a seguito della presentazione di domande concorrenti;
- ii) indica la durata della concessione tra un minimo di 5 anni e un massimo di 20 anni in funzione del tempo necessario a garantire l'ammortamento e l'equa remunerazione degli investimenti previsti nel P.E.F. dell'aggiudicatario, considerando anche gli eventuali investimenti già realizzati per la parte non ancora ammortizzata;
- iii) stabilisce che nel bando di gara sia indicato il valore dell'indennizzo pari agli eventuali investimenti non ammortizzati al termine della concessione, *“nonché pari a quanto necessario per garantire al concessionario uscente un'equa remunerazione sugli investimenti effettuati negli ultimi cinque anni”*. Per quanto riguarda i criteri per la determinazione dell'indennizzo è esplicitamente previsto che saranno osservate le disposizioni contenute nel d.l. n. 131/2024, conv., con modificazioni, in legge n. 166/2024 e che il valore dell'indennizzo sarà determinato sulla base dei criteri che saranno previsti dal decreto che sarà adottato dal MIT, di concerto con il MEF, o in mancanza di tale decreto, da uno specifico atto della Giunta Comunale da adottare entro e non oltre il 30 settembre 2026 (ovvero sei mesi precedenti alla scadenza del termine ultimo previsto per l'avvio delle procedure comparative, il 30 marzo 2027). Nel punto 6.5) della Delibera viene precisato che in caso di domande concorrenti *“il procedimento, prima dell'avvio della fase comparativa, viene sospeso fino alla data di approvazione da parte del MIT, di concerto con il MEF, dei criteri per la determinazione dell'indennizzo [...] o, comunque, fino all'adozione di apposito atto con il quale l'amministrazione comunale definisca i criteri attuativi per l'indennizzo”*;
- iv) individua, ai fini dell'aggiudicazione, il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ripartito in 10 punti per l'offerta economica e 90 punti per l'offerta tecnica. Per l'offerta economica viene valutato l'eventuale importo offerto a rialzo rispetto all'importo minimo rappresentato dal valore dell'indennizzo come determinato dall'ente, precisando che la somma offerta a titolo di rialzo sarà destinata allo Stato, in quanto soggetto proprietario dell'area demaniale. Tra i criteri di valutazione dell'offerta tecnica è prevista l'attribuzione di uno specifico punteggio: per (criterio D) i soggetti per i quali nei cinque anni precedenti l'avvio della procedura la concessione ha costituito la fonte prevalente di reddito per sé o per il proprio nucleo familiare (massimo 6 punti); e per (criterio F) il numero di lavoratori che ricevono da tale attività la prevalente fonte di reddito (massimo 4 punti);
- v) stabilisce che il termine per la conclusione del procedimento di rilascio della concessione è fissato in 180 giorni dalla presentazione della domanda e che l'eventuale procedura comparativa costituisce diverso e autonomo procedimento, il cui termine di conclusione è di 90 giorni.

¹ È prevista la pubblicazione dell'avviso per trenta giorni sul sito istituzionale e sull'Albo Pretorio del Comune, sul Bollettino Ufficiale Regionale (B.U.R.T.) e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana (G.U.R.I.) e, per estratto, nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (G.U.U.E.).

In proposito, l'Autorità, rinviando ai propri numerosi interventi volti a censurare le proroghe ingiustificate delle concessioni in essere² intende svolgere le seguenti considerazioni.

La scelta del Comune di Carrara di differire la validità delle concessioni demaniali in essere al 30 settembre 2027, rinviando la predisposizione dei bandi di gara, senza attivarsi tempestivamente e prevedere un preciso cronoprogramma dello svolgimento delle gare viola i principi generali a tutela della concorrenza espressi dall'articolo 49 TFUE e dall'articolo 12, paragrafi 1 e 2, della Direttiva 2006/123/CE (c.d. "Direttiva Servizi"). Tale decisione, infatti, ritardando l'applicazione della normativa euro-unitaria e l'apertura alla concorrenza del mercato, impedisce di cogliere i benefici che sarebbero derivati dal compimento delle procedure a evidenza pubblica finalizzate a nuovi affidamenti delle concessioni venute a scadenza.

Come più volte ricordato dall'Autorità, sia il giudice nazionale³ che quello europeo⁴ hanno da tempo affermato l'obbligo di procedere con gare a evidenza pubblica per il rilascio delle concessioni demaniali marittime con finalità turistico-ricreative, in applicazione dei principi generali a tutela della concorrenza espressi dalle norme euro-unitarie sopra richiamate.

Anche in merito alle sopravvenienze normative di cui al d.l. n. 131/2024, convertito in legge n. 166/2024, il giudice amministrativo ha ritenuto che *"non rappresentino altro che ulteriori proroghe della durata delle concessioni demaniali marittime, illegittime, in quanto contrastanti con l'art. 12 della Direttiva, dunque disapplicabili"*⁵.

A ciò si aggiunga che, dopo la sentenza del Consiglio di Stato del 5 gennaio 2026, n. 75, diversi Tribunali Amministrativi Regionali non solamente hanno affermato l'illegittimità della proroga al 2027 delle concessioni demaniali marittime, ma hanno altresì fornito ai Comuni soccombenti precise indicazioni conformative, consistenti nell'indizione delle gare pubbliche per l'assegnazione delle concessioni da concludersi entro la prossima stagione estiva 2026⁶.

Pertanto, l'Autorità ritiene che il Comune di Carrara, piuttosto che prorogare ulteriormente la durata delle concessioni demaniali marittime in essere, avrebbe dovuto procedere allo svolgimento di procedure a evidenza pubblica finalizzate a nuovi affidamenti delle concessioni, nel rispetto dei principi di concorrenza, equità, trasparenza e non discriminazione. Ciò tenuto conto dell'obbligo di

² Cfr. le segnalazioni di carattere generale AS2144 – *Criticità concorrenziali in materia di concessioni demaniali marittime con finalità turistico-ricreative*, in Boll. n. 8/2026; AS2029 – *Proroga delle concessioni demaniali marittime, lacuali e fluviali con finalità turistico ricreative e sportive*, in Boll. n. 32/2024; AS1730 – *Proposte di riforma concorrenziale ai fini della legge annuale per il mercato e la concorrenza anno 2021*, in Boll. n. 13/2021, e AS1550 – *Concessioni e criticità concorrenziali*, in Bollettino n. 48/2018. Nel corso del 2024 e del 2025, inoltre, l'Autorità ha invitato molteplici amministrazioni comunali a disapplicare la normativa nazionale posta a fondamento delle determinazioni di proroga delle concessioni demaniali marittime con finalità turistico-ricreative per contrasto delle stesse con l'articolo 49 TFUE e con l'articolo 12 della Direttiva 2006/123/CE. Cfr., *ex multis* AS2083 - *Comune di Fossacesia (CH) - Proroga concessioni demaniali marittime con finalità turistico-ricreative*, in Boll. n. 22/2025 e AS2105 - *Comune di Sapri (SA) - Concessioni demaniali marittime con finalità turistico-ricreative - proroga di maggio 2025*, in Boll. n. 37/2025.

³ Cfr. Consiglio di Stato, sentenze del 20 maggio 2024, n. 4479, n. 4480 e n. 4481 e, da ultimo, del 16 dicembre 2024, n. 10131. Si vedano anche le sentenze della Corte costituzionale n. 70 e n. 109 del 2024; nonché la sentenza della Corte di Cassazione, 25 giugno 2025, n. 17142.

⁴ Cfr. Corte di giustizia Ue, 20 aprile 2023, AGCM (Comune di Ginosa), C-348/2022, EU:C:2023:301.

⁵ Tar Liguria, sentenza del 14 dicembre 2024, n. 869. Cfr. altresì in senso analogo, Tar Liguria, 15 settembre 2025, n. 998 e n. 1001; Tar Liguria, 19 febbraio 2025, n. 183 e Tar Liguria 15 settembre 2025, n. 99; Tar Campania, Napoli, 29 maggio 2025, n. 4110 e 19 giugno 2025, n. 4623.

⁶ Cfr. *ex multis*, Tar Liguria, 2 febbraio 2026, n. 111; 29 gennaio 2026, n. 29. Si veda anche l'ordinanza del Tar Pescara, 20 gennaio 2026, n. 9, da ultimo confermata dal Consiglio di Stato con l'ordinanza del 25 marzo 2026, n. 1112.

conformazione alle disposizioni e ai principi euro-unitari e al correlato obbligo di disapplicazione della normativa nazionale in contrasto con il diritto dell'Unione europea.

Né può assumersi che l'estensione della durata delle concessioni rappresenti una mera proroga tecnica, non essendo associata ad alcun cronoprogramma riguardante lo svolgimento delle gare, ma disposta in modo ampio e generalizzato⁷. Nel caso di specie, infatti, le Deliberazioni subordinano l'avvio delle procedure selettive all'approvazione del Piano dell'arenile e all'adozione di futuri atti (di fonte governativa o, in alternativa, comunale). Tali rilievi non costituiscono argomentazioni sufficienti a fondare una generalizzata e indistinta dilazione nello svolgimento delle gare, senza peraltro una scansione temporale in cui tali atti dovrebbero svolgersi.

Si invita pertanto codesta Amministrazione comunale a procedere senza ulteriore ritardo al varo delle procedure competitive finalizzate a nuovi affidamenti delle concessioni venute a scadenza⁸.

Con riferimento al modello procedimentale da seguire per il rilascio delle concessioni, e al richiamo al Codice della Navigazione contenuto nei provvedimenti in esame, l'Autorità intende ribadire le criticità derivanti dall'impiego di forme procedimentali su istanza di parte⁹ piuttosto che di avvio di ufficio¹⁰. Come affermato nei pronunciamenti del Consiglio di Stato¹¹, il regime dell'evidenza pubblica, discendente dall'applicazione dell'articolo 12 della Direttiva Servizi, deve essere volto a perseguire l'obiettivo di aprire il mercato delle concessioni demaniali marittime alla concorrenza e assicurare la *par condicio* tra i soggetti potenzialmente interessati.

In particolare, nella sentenza del 16 dicembre 2024, n. 10131, il Consiglio di Stato ha rilevato che “[l]’arcaico e informale modello dell’articolo 37 cod. nav. non può dunque ritenersi (più) adeguato alle esigenze di trasparenza e concorrenzialità che permeano questo settore dell’ordinamento, nell’evoluzione che esso ha subito, al pari di altri settori dell’ordinamento”. Ne discende, secondo il Consiglio di Stato, che “Se così è, come questo Consiglio di Stato ha avuto modo di rilevare anche nella sua più recente giurisprudenza (v., per tutti, Cons. St., sez. VII, 20 maggio 2024, nn. 4479, 4480 e 4481), si comprende bene perché l’articolo 37 cod. nav. non possa garantire l’adeguatezza di quella procedura selettiva che, se anche non richiede lo stesso grado di complessità che contraddistingue il codice dei contratti pubblici [...], come costantemente afferma la giurisprudenza di questo Consiglio di Stato [...], nemmeno può appagarsi di un modulo procedimentale costruito sulla domanda di rinnovo del concessionario uscente, pubblicata con il c.d. “rende noto” solo a livello locale, in attesa che potenziali concorrenti formulino osservazioni o presentino proprie domande, senza previa determinazione, da parte dell’autorità pubblica, di imparziali, trasparenti e

⁷ Come rilevato in diverse pronunce del giudice amministrativo, il ricorso alla *proroga tecnica* presuppone l'avvio immediato o in tempi brevissimi della procedura selettiva per l'assegnazione delle concessioni. Cfr. TAR Campania, Napoli, 29 maggio 2025, n. 4110; 14 gennaio 2025, n. 365; 20 gennaio 2025, n. 513; 12 maggio 2025, n. 3707 e T.A.R. Campania, Salerno, 2 dicembre 2024, n. 2345. Cfr. anche Tar Liguria, sentenze del 15 settembre 2025, n. 998 e n. 1001 e giurisprudenza ivi citata.

⁸ Cfr. Consiglio di Stato, Adunanza Plenaria, 9 novembre 2021, n. 17.

⁹ Specularmente, il Consiglio di Stato, nella sua più recente giurisprudenza (sentenza n. 10131/2024), ha avuto modo di stigmatizzare la procedura “*arcaica e informale*” prevista dagli articoli 37 del Codice della Navigazione e 18 del relativo Regolamento di esecuzione, anch'essa attivata su istanza di parte.

¹⁰ Cfr. AS2144 e AS2029, cit..

¹¹ Cfr. Consiglio di Stato, A.P. n. 17/2021. Anche le pronunce del Consiglio di Stato, 20 maggio 2024, n. 4479, n. 4480 e n. 4481 fanno esplicito riferimento alle “*procedure competitive ad evidenza pubblica*”.

proporzionali criteri di partecipazione alla gara". Ancor più di recente, tali principi sono stati ribaditi dal Consiglio di Stato nella sentenza n. 1128 dell'11 febbraio 2025.

In ogni caso, la procedura selettiva deve concretamente soddisfare gli obblighi di trasparenza, imparzialità, rispetto della *par condicio* e confronto concorrenziale, attraverso un efficace meccanismo pubblicitario e mediante il ricorso a specifici oneri istruttori e motivazionali.

L'Autorità intende inoltre rilevare come il vigente testo della legge n. 118/2022, che codesto Comune richiama nelle Deliberazioni in esame, preveda un evidente *favor* nei confronti dei soggetti titolari di concessione, in relazione tanto ai criteri di valutazione delle offerte, quanto alla previsione di un indennizzo per il concessionario uscente, ponendosi anche sotto tale aspetto in contrasto con i principi della libera concorrenza, con conseguente obbligo di disapplicazione dalla normativa nazionale e di indizione di procedure rispettose dei principi concorrenziali¹².

Per quanto attiene ai criteri di valutazione, l'Autorità evidenzia che le Deliberazioni n. 460/2024 e n. 494/2025 prevedono una valorizzazione eccessiva dell'attività svolta in concessione.

In particolare, l'Autorità ritiene che l'inserimento tra i criteri valutativi della posizione dei soggetti che, nei cinque anni antecedenti l'avvio della procedura selettiva, hanno utilizzato una concessione quale prevalente fonte di reddito per sé e per il proprio nucleo familiare (criterio D), nonché del numero di lavoratori che ricevono dalla concessione la prevalente fonte di reddito (criterio F), sia priva dei connotati di necessità e proporzionalità, ingiustificata e idonea a integrare una preferenza in favore di operatori già attivi nel mercato rispetto ai nuovi entranti¹³.

Quanto al criterio di valutazione economica relativo all'importo offerto rispetto al valore dell'indennizzo, si intende richiamare la posizione espressa dall'Autorità¹⁴ che circoscrive il riconoscimento di un indennizzo al concessionario uscente, da porre a base d'asta nella procedura selettiva, solo ai casi di tutela del legittimo affidamento (ove sussistente) del medesimo concessionario e comunque limitatamente al valore di eventuali investimenti da questo effettuati e non ancora ammortizzati al termine della concessione, per i quali non è possibile la vendita su un mercato secondario¹⁵.

In tal modo, fermo restando il disposto dell'articolo 49 del Codice della Navigazione¹⁶, l'esigenza di rimborsare i costi non recuperati sopportati dal concessionario uscente risulterebbe compatibile

¹² Si vedano i pareri *ex articolo 21-bis* relativi ai casi AS2097 – *Comune di Sapri (SA) – Proroga concessioni demaniali marittime con finalità turistico-ricreative-nuova segnalazione*, in Bollettino n. 33/2025; AS2065 – *Comune di Fiumicino (RM) - Concessioni demaniali marittime con finalità turistico ricreative*, in Bollettino n. 11/2025; AS2073 – *Comune di Taggia (IM) – Proroga delle Concessioni demaniali marittime con finalità turistico ricreative*, in Bollettino n. 15/2025.

¹³ Cfr. AS2066 – *Comune di Imperia – Proroga delle concessioni demaniali marittime con finalità turistico-ricreative*, in Bollettino n. 11/2025 e AS2081 – *Comune di Gaeta (LT) – concessioni demaniali marittime con finalità turistico ricreative*, in Bollettino n. 20/2025.

¹⁴ Da ultimo nella segnalazione AS2144 cit.; AS2156 – *Comune di Viareggio (LU) - Concessioni demaniali marittime per finalità turistico-ricreative – Delibera 386/2025*, in Boll. n. 14/2026; AS2152 – *Comune di Sarzana (SP) - Concessioni demaniali marittime per finalità turistico-ricreative e sportive - Delibera dicembre 2024*, in Boll. n. 12/2026

¹⁵ Si veda anche quanto affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato nelle sentenze gemelle del 2021, richiamando quanto statuito dalla sentenza della Corte di Giustizia nella sentenza del 14 luglio 2016, *Promoimpresa*, C-458/14 e C-67/15, EU:C:2016:558.

¹⁶ Da ultimo, Corte di Giustizia, sentenza dell'11 luglio 2024, *Società Italiana Imprese Balneari*, C-598/22, EU:C:2024:597.

con procedure di affidamento coerenti sia con i principi della concorrenza, sia con gli incentivi a effettuare gli investimenti¹⁷.

Al riguardo, si rappresenta come anche la Commissione europea¹⁸ abbia rilevato come l'indennizzo crei "*fin dall'inizio*" una disparità di trattamento tra i candidati, in quanto solo i nuovi entranti sono tenuti a considerare tale importo (e dunque si trovano in una situazione di svantaggio competitivo rispetto ai concessionari uscenti). Ne discende che qualsiasi obbligo imposto al nuovo concessionario in merito al versamento di tale compensazione non deve essere tale da creare oneri indebiti che scoraggino la partecipazione di tali operatori alle procedure selettive¹⁹. In proposito, peraltro, la Commissione richiama la sentenza della Corte Costituzionale n. 89/2025 che – nel pronunciarsi su un conflitto di attribuzione tra lo Stato e la Regione Toscana – ha ricordato come l'indennizzo al concessionario uscente possa costituire un "*potenziale disincentivo alla partecipazione al concorso che porta all'affidamento*".

In tale contesto, pertanto, è evidente che la maggiorazione dell'indennizzo da riconoscere al concessionario uscente non può essere ritenuta idonea a costituire una valorizzazione dell'offerta economica in sede di gara.

Diversamente, l'Autorità rappresenta come tale valorizzazione possa avvenire mediante una possibile maggiorazione del canone di concessione base annuo; ciò infatti potrebbe introdurre nella valutazione delle domande presentate un'importante variabile competitiva, purché il canone rifletta il reale valore economico e turistico del bene oggetto di affidamento. In tale caso, tuttavia, l'amministrazione concedente dovrebbe individuare delle modalità che, secondo i principi di trasparenza, equità, non discriminazione, ragionevolezza e proporzionalità assicurino il contenimento dei prezzi e un'adeguata fruibilità per le diverse categorie di utenti finali.

Alla luce di quanto rappresentato, l'Autorità ritiene che le Deliberazioni della Giunta del Comune di Carrara n. 460/2024 e n. 494/2025 si pongano in contrasto con i principi concorrenziali nella misura in cui impediscono il confronto competitivo che dovrebbe essere garantito in sede di affidamento dei servizi incidenti su risorse demaniali di carattere scarso, in un contesto di mercato nel quale le dinamiche concorrenziali sono già particolarmente affievolite a causa della lunga durata delle concessioni attualmente in essere.

In particolare, i provvedimenti comunali si pongono in contrasto con l'articolo 49 TFUE, in quanto limitano ingiustificatamente la libertà di stabilimento e la libera circolazione dei servizi nel mercato interno, nonché con le disposizioni normative euro-unitarie in materia di affidamenti pubblici, con particolare riferimento all'articolo 12 della Direttiva Servizi.

Ai sensi dell'articolo 21-bis, comma 2, della legge n. 287/1990 il Comune di Carrara dovrà comunicare all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del presente parere, le

¹⁷ In tema di indennizzo cfr. anche il parere del 22 luglio 2025, n. 750, reso dal Consiglio di Stato sullo schema di decreto del MIT, riguardante l'individuazione dei criteri per calcolare l'indennizzo dovuto da parte del concessionario subentrante al concessionario uscente, nonché la lettera della Commissione europea del 7 luglio 2025 - ARES (2025) 5434411, avente a oggetto "*Procedura di infrazione n. 2020/4118 "Concessioni balneari" – Riscontro della Commissione europea sullo schema di decreto ministeriale ex articolo 4, comma 9, legge concorrenza 2021*".

¹⁸ Lettera della Commissione europea del 7 luglio 2025, cit.

¹⁹ In particolare, in merito all'equa remunerazione, che il Comune di Viareggio sembrerebbe considerare come distinta rispetto all'indennizzo, si ricorda che anche la Commissione europea ha ricordato che la previsione di due diverse categorie di investimenti (l'indennizzo e l'equa remunerazione) non risulta giustificabile, né in linea con lo stesso articolo 2, comma 9 della legge 118/2022.

iniziative adottate per rimuovere le violazioni della concorrenza sopra esposte. Laddove entro il suddetto termine tali iniziative non dovessero risultare conformi ai principi concorrenziali sopra espressi, l'Autorità potrà presentare ricorso entro i successivi trenta giorni.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

Comunicato in merito al mancato adeguamento del Comune di Carrara al parere motivato espresso dall'Autorità ex articolo 21-bis della legge n. 287/1990, relativo alla Deliberazione della Giunta Comunale n. 460 del 23 dicembre 2025, avente a oggetto "Atto di disciplina contenente le regole ed i criteri per orientare e indirizzare i competenti uffici comunali all'adozione degli avvisi per le procedure comparative ad evidenza pubblica finalizzate al rilascio delle nuove concessioni demaniali marittime con finalità turistico ricreative del Comune di Carrara. Indirizzi e criteri per il rilascio di atto formale ai sensi della LRT 31/2016 e dell'art. 03, comma 4, DL n. 400/1993, convertito in Legge, con modificazioni, da L. n. 494/1993" e alla Deliberazione della Giunta Comunale n. 494 del 23 dicembre 2025, avente a oggetto "[...] Adeguamento ed aggiornamento della Deliberazione G.C. n. 460 del 17 dicembre 2024 alle novità sopravvenute"

L'Autorità, il 21 aprile 2026, ha deliberato di rendere un parere motivato al Comune di Carrara ai sensi dell'articolo 21-bis della legge n. 287/1990, in merito alle Deliberazioni della Giunta Comunale n. 460/2024 e n. 494/2025 di cui sopra.

Nel proprio parere, l'Autorità ha ritenuto che il Comune di Carrara avrebbe dovuto disapplicare la normativa nazionale posta a fondamento dei provvedimenti in questione per contrasto con i principi e con la disciplina euro-unitaria di cui all'articolo 49 TFUE e all'articolo 12 della Direttiva 2006/123/CE (c.d. Direttiva Servizi) e procedere all'espletamento delle procedure di gara rispettose dei principi di equità, trasparenza e non discriminazione, invece di procrastinare l'avvio delle procedure selettive, subordinandole al previo svolgimento di generiche e future attività amministrative.

Con comunicazione del 26 giugno 2026, il Comune di Carrara ha confermato la legittimità della decisione di differire la scadenza delle concessioni demaniali marittime ad uso turistico-ricreativo e le procedure da seguire nell'assegnazione delle concessioni in esame.

L'Autorità, nella propria riunione del 7 luglio 2026, ha ritenuto che il riscontro fornito non sia sufficiente a far venire meno le violazioni contestate nel parere motivato. Pertanto, preso atto del mancato adeguamento dell'Amministrazione comunale, l'Autorità ha disposto di impugnare il predetto provvedimento dinanzi al Tribunale Amministrativo Regionale competente.

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS13028 - LIME/MICROMOBILITA'

Provvedimento n. 32027

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 luglio 2026;

SENTITO il Relatore, Presidente 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 nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 18 novembre 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS/13028 nei confronti della società Lime Technology S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 18 novembre 2025, con il quale, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, è stato autorizzato un accertamento ispettivo presso i locali e gli uffici di Lime Technology S.r.l.;

VISTE la comunicazione del 18 febbraio 2026 e la comunicazione del 4 marzo 2026, con le quali è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento al 31 luglio 2026.

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Lime Technology S.r.l.¹ (C.F. 10439810960; di seguito "Lime", "Società" o "Professionista") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è una società che opera nel settore della micro-mobilità urbana per l'offerta di servizi di noleggio in *sharing* a flusso libero sul territorio comunale tramite monopattini con propulsione elettrica e biciclette a pedalata assistita (*e-bike*). La Società, nel 2024, ha realizzato un fatturato pari a 37.130.144 euro.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne l'offerta di un pacchetto di corse gratuite relative al servizio di micromobilità in *sharing*, che Lime ha riservato agli abbonati annuali al servizio di trasporto pubblico locale (di seguito, "TPL") di Roma Capitale ("Lime Transit" o il "Pass"), in attuazione degli obblighi dalla stessa assunti in sede di aggiudicazione di un bando comunale.

3. Tra giugno e settembre 2025, sono pervenute alcune istanze di intervento da parte di consumatori, che segnalavano la mancata o ritardata attivazione del Lime Transit². Le vicende

¹ Lime Technology S.r.l..

² Cfr. docc. 1, 2, 3 e 7.

descritte in tali reclami hanno trovato conferma anche su siti d'informazione dove sono state definite sintomatiche di un fenomeno diffuso nel Comune di Roma³.

4. In sede di avvio, al Professionista è stata contestata la frapposizione di ostacoli all'attivazione del Lime Transit idonei a impedire o limitare sensibilmente i diritti contrattuali degli aventi diritto al Lime Transit, in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del consumo.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. *L'iter del procedimento*

5. Sulla base delle segnalazioni pervenute⁴ e alla luce delle informazioni acquisite⁵ ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, in data 25 novembre 2025, è stato comunicato⁶ al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS13028, volto a verificare la sussistenza delle condotte descritte in possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del consumo.

6. In data 25 novembre 2025, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede operativa di Lime sita in Roma⁷.

7. 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, che il Professionista ha riscontrato con comunicazione pervenuta il 15 gennaio 2026⁸, a seguito della proroga concessa⁹ su richiesta della parte¹⁰.

8. Con comunicazione pervenuta il 12 gennaio 2026, Lime ha presentato impegni¹¹ che, con comunicazione del 18 febbraio 2026, sono stati rigettati in considerazione dell'interesse dell'Autorità all'accertamento della condotta contestata¹².

9. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 12 dicembre 2025¹³ e 19 maggio 2026¹⁴.

10. In data 18 febbraio 2026, è stata comunicata la proroga del termine di conclusione del procedimento del procedimento¹⁵.

³ Cfr. occ. 17.

⁴ Cfr. docc. 1, 2, 3, 7, 9, 10, 11 e 26.

⁵ Cfr. doc. 17.

⁶ Cfr. doc. 15.

⁷ Cfr. doc. 22.

⁸ Cfr. doc. 71.

⁹ Cfr. doc. 56.

¹⁰ Cfr. doc. 49.

¹¹ Cfr. doc. 69.

¹² Cfr. doc. 77.

¹³ Cfr. doc. 69.

¹⁴ Cfr. doc. 139.

¹⁵ Cfr. doc. 77.

11. In data 18 maggio 2026, è stata comunicata alla Società la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento attraverso la comunicazione di contestazione degli addebiti ed è stato assegnato un termine di venti giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio¹⁶.

12. In data 18 giugno 2026 e a fronte della proroga concessa su richiesta del Professionista¹⁷, sono pervenute le controdeduzioni alla contestazione degli addebiti¹⁸.

13. In data 19 giugno 2026, è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione del Trasporto (di seguito, "ART"), posto che il procedimento riguarda un servizio di mobilità che viene presentato come collegato al TPL, in una prospettiva di trasporto intermodale dell'utenza urbana¹⁹. Il parere di ART è pervenuto in data 2 luglio 2026²⁰.

III.2. Le evidenze acquisite

14. Roma Capitale, nel 2023, ha avviato due distinte procedure ai fini dell'affidamento del servizio di noleggio in *sharing* tramite monopattini e biciclette a pedalata assistita (di seguito congiuntamente "Avviso Pubblico").

15. All'esito della suddetta procedura, Lime è stata autorizzata a offrire all'interno del Comune di Roma il servizio di *sharing* mediante monopattini e biciclette elettriche²¹, per il triennio 2023 - 2026.

16. A seguito dell'aggiudicazione dell'Avviso Pubblico, il Professionista ha messo a disposizione degli abbonati annuali al servizio TPL del Comune di Roma (*i.e.* abbonati Metrebus card) un'offerta annuale, denominata "*Lime Transit Pass*" (Lime Transit), che comprende un pacchetto mensile di corse gratuite, che ciascun utente può attivare, previo *download* dell'app di Lime e creazione di un account, tramite la presentazione di un'apposita richiesta, da formulare mediante il *webform* disponibile *online*, corredandola dei documenti comprovanti il possesso dei requisiti previsti per il riconoscimento del Lime Transit (la maggiore età e la titolarità dell'abbonamento annuale Metrebus).

17. In particolare, il Lime Transit prevede fino a ottanta corse mensili, della durata massima di 30 minuti ciascuna, con un massimale di tre corse giornaliere.²²

18. Come indicato nelle segnalazioni pervenute all'Autorità e come riportato da alcune testate *online*, il processo di attivazione del Lime Transit si è rivelato particolarmente lento e farraginoso, con utenti che hanno atteso mesi prima di ottenere una risposta e vedere il Pass attivato, dovendo comunque ricorrere a plurimi solleciti e invii di *e-mail*²³.

¹⁶ Cfr. doc. 137.

¹⁷ Cfr. doc. 142.

¹⁸ Cfr. doc. 137.

¹⁹ Cfr. doc. 145.

²⁰ Cfr. doc. 151.

²¹ Cfr. Determinazione Dirigenziale n. QG/597/2023 del 24 maggio 2023 a valere sul triennio 1° luglio 2023 – 1° luglio 2026 e Determinazione Dirigenziale n. QG/1209/2023 del 12 ottobre 2023 a valere sul triennio 1° novembre 2023 – 1° novembre 2026.

²² Cfr. doc. 144.

²³ Cfr., *inter alia*, docc. 3, 7, 17, 11, 78 e 79.

19. La documentazione acquisita ha evidenziato un sistematico ritardo nel rilascio del Lime Transit, nonché la frequente assenza di un riscontro alle comunicazioni inoltrate alla Società, soprattutto nei casi in cui la stessa non aveva dato corso alle richieste degli utenti, rigettando l'attivazione del Pass²⁴.

20. E', precisamente, emerso che, per il Lime Transit, il Professionista ha implementato un sistema di attivazione e gestione prettamente manuale. Le richieste pervenute dagli utenti sono state processate attraverso un foglio di calcolo²⁵, nel quale venivano inseriti manualmente i dati rilevanti. Parimenti, le successive verifiche circa la presenza dei requisiti per il rilascio del Lime Transit venivano svolte in modo manuale²⁶. Tale struttura organizzativa è risultato risultava in grado di processare una media di venti attivazioni a settimana²⁷.

21. Inoltre, è emerso che per svolgere queste attività di gestione e verifica delle richieste di attivazione, la Società abbia adibito una risorsa del proprio ufficio di amministrazione²⁸.

22. A tal riguardo, nel corso dell'ispezione è stata acquisita un'email²⁹ dove è espressamente menzionata l'esigenza di *“rendere difficoltoso a sufficienza il processo di attivazione degli abbonamenti agevolati oggi gestito attraverso Lime Access”*. 1. *Rendere canale di accesso alla promozione non ottimizzato*, 2. *evitare eccessivo burden manuale delle funzioni Ops da dedicare a questo. non abbiamo e non avremo un FTE dedicato (e se lo facciamo va ad abbatt[e]re ulteriormente EBITDA)”*.

23. In un altro scambio di *e-mail*³⁰, intercorso tra risorse interne del Professionista, è dato espressamente atto del rallentamento operato sulle richieste evase e si evince che la volontà interna alla Società fosse quella di calmierare il numero di attivazioni processate su base settimanale: *“Ho cercato di mantenere una media settimanale di attivazioni intorno alle 20 unità, ma sta diventando sempre più difficile a causa dell'aumento costante delle richieste. Inoltre, dato che il numero di disattivazioni attualmente è piuttosto basso, ho cercato di limitare ulteriormente le nuove attivazioni per preservare un equilibrio sostenibile nel tempo. L'obiettivo di questa comunicazione è semplicemente informarvi della situazione: in questi casi, come da prassi, procediamo con l'attivazione degli utenti solo nel momento in cui la documentazione fornita risulta completa e corretta. Riesco a mantenere il numero di attivazioni sotto controllo anche perché, in molti casi, gli utenti non allegano subito tutta la documentazione necessaria. Questo mi consente di temporeggiare con le attivazioni, mantenendo così un certo controllo sul numero settimanale”*.

24. Inoltre, all'interno di un documento operativo acquisito nel corso dell'ispezione, sono menzionate talune iniziative mirate agli utenti del Lime Transit, quali la disattivazione automatica del Pass, in caso di attivazione avvenuta da almeno dei mesi, e la programmazione dell'invio automatico di mail per richiedere nuovamente ai clienti di allegare la ricevuta di pagamento

²⁴ Cfr. doc. 22 (verbale e la relativa documentazione ispettiva ivi allegata).

²⁵ Cfr. doc. 22.23.

²⁶ Cfr. doc. 22 (verbale pag. 6 e allegato 22.17), dove si riporta che tra il mese di settembre e il mese di novembre erano giunte 1.100 richieste, di cui 200 erano state processate e il resto non esitate.

²⁷ Cfr. doc. 22.

²⁸ Cfr. *ibidem* e doc. , 69 (pag. 2) e 71 (pag. 9).

²⁹ Cfr. doc. 22.6.

³⁰ Cfr. doc. 22.17.

dell'abbonamento TPL, già fornita in sede di attivazione³¹ In uno specifico paragrafo, dedicato “alla disattivazione settimanale” si riporta “Ogni lunedì, il file automatizzato di [...] viene aggiornato con l'elenco degli utenti il cui abbonamento è in scadenza nella settimana corrente. [...] verifica se, per ciascun utente, la promozione Lime Transit risulta [...] attiva da almeno 6 mesi. In caso positivo, procede con la disattivazione della promozione [...] Lime Transit. In caso negativo, l'utente riceve una mail dove gli viene richiesto di allegare ricevuta di pagamento aggiornata. L'attività viene ripetuta con cadenza settimanale”.

25. Proprio a seguito dei continui ritardi, gli utenti hanno iniziato a condividere le loro esperienze sui *forum online* dedicati al Lime Transit, lamentando i predetti disagi³². Nei commenti è suggerito di inviare le richieste di attivazione e i relativi solleciti utilizzando la *e-mail* e inserendo per conoscenza il Comune di Roma, allo scopo di indurre il Professionista ad attivarsi³³.

26. Lime ha preso atto di tale fenomeno emergente: nella documentazione acquisita, infatti, sono presenti, infatti, comunicazioni interne nelle quali è condiviso appunto di dare “*priorità assoluta*”³⁴ alle richieste di attivazione trasmesse, via *e-mail* con il Comune di Roma in copia conoscenza³⁵.

27. Secondo i dati forniti in ispezione, il numero degli utenti attivi³⁶ con Lime Transit a novembre 2025 era [5.000–10.000]³⁷ e il numero complessivo di iscritti ai servizi di Lime era di [100.000–150.000]³⁸.

28. Nel periodo ottobre 2023 – dicembre 2025, sono pervenute al Professionista [30.000–40.000] richieste per l'attivazione del Lime Pass, di cui ne sono state processate circa [20.000–30.000], pari al [55–65]% del totale, con una quota residua pari a circa il [35–45]%, che risulta non essere stata processata nel periodo di riferimento³⁹. Il numero di richieste trasmesse al Professionista ha seguito una tendenza per lo più costante nel corso dei mesi da ottobre 2023 a dicembre 2025⁴⁰. A gennaio 2026, gli utenti attivi nel programma, al netto delle disattivazioni era pari a [5.000–10.000]⁴¹.

29. Il Professionista ha ricevuto, nel corso dell'offerta del Lime Pass, un numero pari a [50.000–60.000]⁴² messaggi, contenenti segnalazioni di varia natura. I sistemi di Lime non hanno previsto una classificazione automatica dei reclami, ma in base alle verifiche svolte dal Professionista stesso⁴³, circa [30.000–40.000] *e-mail* sono pervenute da indirizzi di posta elettronica associati a

³¹ Cfr. doc. 22.20.

³² Cfr. doc. 22.

³³ Cfr. *ibidem* e doc. 144 (pag. 16).

³⁴ Cfr. doc. 22.20.

³⁵ Cfr. docc. 22 e 144 (pag. 16).

³⁶ Nel complesso degli utenti processati vanno considerati anche coloro i quali beneficiavano della precedente scontistica del 50%, riservata dalla Società agli abbonati Metrebus nel Comune di Roma [*omissis*], ai quali, per autonoma scelta di Lime, è stato automaticamente attivato, in sostituzione, il Lime Transit al momento in cui questo è stato lanciato.

³⁷ Cfr. doc. 22.3.

³⁸ Cfr. doc. 22.2.

³⁹ Cfr. doc. 71.

⁴⁰ Cfr. *ibidem*, allegato n. 1.

⁴¹ Cfr. *ibidem*.

⁴² Cfr. doc. 22.2.

⁴³ Cfr. doc. 71.

richieste di attivazione che Lime aveva giudicato non idonee all'attivazione. Inoltre, secondo i risultati della analisi effettuate dal Professionista, i mittenti univoci che avrebbero inviato una comunicazione sarebbero stati [10.000–20.000].

30. Dal lancio del Lime Pass fino a dicembre 2025, la Società ha provveduto alla disattivazione di circa [1.000–5.000] Pass, (pari al [20– 30]% degli utenti attivi), per violazione dei Termini e Condizioni del servizio⁴⁴.

31. Nel corso del procedimento, anche in spontanea esecuzione degli impegni, il Professionista ha implementato una serie di misure volte a superare le condotte oggetto di contestazione. In particolare, secondo quanto comunicato nelle controdeduzioni difensive, Lime ha attuato talune misure incentrate principalmente nell'adozione di strumenti tecnici per la gestione del "Lime Transit" (i.e. una *dashboard* dedicata, l'accesso alle API di ATAC), e nella modifica della propria struttura organizzativa (i.e. il *reporting* periodico, incremento numero di risorse *full-time* e *part-time* adibite al Lime Transit).

32. Queste iniziative avrebbero condotto, in media, a un miglioramento dei tempi di lavorazione delle richieste di attivazione e all'azzeramento di quelle pendenti. Infatti, in base ai vari *weekly report*⁴⁵ prodotti dal Professionista, il tempo medio di gestione delle richieste di attivazione si sarebbe ridotto fino ad un massimo di [1–6] giorni lavorativi e il numero di istanze gestite oltre i [17–23] giorni si sarebbe fortemente contratto.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

33. Con riferimento alle richieste di attivazione, Lime ha specificato che il numero di richieste di attivazione ricevute nel periodo ottobre 2023 – dicembre 2025 (che il Professionista calcola in circa [20.000–30.000] utenti univoci eleggibili)⁴⁶ costituisce un dato che va circostanziato, alla luce di criticità emerse in fase di svolgimento del servizio, a valle dell'aggiudicazione da parte del Comune di Roma.

34. Il Professionista ha evidenziato che nel volume totale delle richieste vi sono anche duplicazioni, laddove la stessa persona ha richiesto l'attivazione disgiuntamente, indicando una prima volta i propri dati di utente ed una seconda volta quelli della Metrebus Card. Inoltre, [10.000–20.000] richieste di attivazione sono risultate invalide o irregolari, in quanto carenti o prive dei requisiti necessari per il rilascio del Pass⁴⁷.

35. Lime ha inoltre evidenziato che, tra dicembre 2025 e inizio gennaio 2026, tutti gli utenti in attesa, dopo avere presentato una richiesta di attivazione corredata da documentazione completa, sono stati attivati. La Società ha attribuito questo risultato all'assegnazione momentaneamente di risorse aggiuntive per la gestione del servizio *Lime Pass*, pur valutando questa iniziativa del tutto eccezionale e non operativamente realizzabile a regime.

⁴⁴ Cfr. *ibidem*.

⁴⁵ Cfr. doc. 144, allegato n. 1.

⁴⁶ Pari al numero totale delle richieste ricevute ([30.000–40.000]) al netto di duplicati, richieste abusive e posizioni oggettivamente non eleggibili (cfr. doc. 144, pag. 26).

⁴⁷ Le cause di inidoneità (o, per alcune fattispecie, abusività) delle richieste sono legate all'invio di documentazione illeggibile o incompleta, o al tentativo di utilizzo di abbonamenti scaduti o di abbonamenti o altra documentazione di tipologia non ammessa ai fini della fruizione del Pass o che mostrasse palesemente la mancanza di uno o più requisiti per la richiesta del medesimo (cfr. doc. 71, pag. 5).

36. Lime ha, altresì, sottolineato che il volume anomalo ed eccezionale di comunicazioni (circa [50.000-60.000]) in entrata ha generato un impatto significativo sull'operatività complessiva e, di conseguenza, sui tempi medi di lavorazione dei reclami⁴⁸.

37. Il numero di mittenti univoci (ossia, singoli individui) che hanno interagito con Lime tramite l'indirizzo dedicato è stato pari a [10.000-20.000]⁴⁹.

38. Infine, il Professionista ha spiegato che la scelta di non ricorrere a sistemi automatizzati di verifica, adottando invece una procedura manuale, è principalmente dovuta alla necessità di far fronte a specifiche necessità di controllo della documentazione prodotta dai richiedenti, che non potevano essere evase altrimenti, al fine di assicurare che il pass gratuito fosse effettivamente attivato a soggetti legittimati.

V. CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

39. Lime ha affermato che le criticità operative oggetto del procedimento sarebbero imputabili a problemi derivanti dalle dinamiche della gara svolta dal Comune di Roma per l'assegnazione del servizio di micromobilità.

40. Infatti, successivamente all'aggiudicazione, l'effettivo bacino degli aventi diritto sarebbe risultato superiore a quello preventivato nell'Avviso Pubblico.

41. Secondo Lime, precisamente, il flusso di richieste è risultato superiore a quello prevedibile al momento della pubblicazione dell'Avviso Pubblico: infatti il significativo scostamento tra il volume dei potenziali utenti del servizio indicato nell'Avviso Pubblico (200.000) e quello effettivamente rivelatosi dopo l'aggiudicazione (450.000), è stimabile in oltre il +225%⁵⁰. Questo incremento che sarebbe principalmente imputabile a una sottostima degli utenti da parte dell'Avviso Pubblico, nonché alla decisione del Comune di Roma di introdurre un abbonamento annuale agevolato per gli utenti di età inferiore ai 19 anni, che avrebbe, di per sé sola, determinato un incremento della base dei potenziali beneficiari quantificato in oltre 100.000 individui.

42. Il Professionista ha negato la sussistenza di una strategia preordinata a ostacolare l'accesso al Pass, ritenendo che le espressioni estratte dalle comunicazioni interne (*supra* par. 23 e 24) andrebbero contestualizzate. Lime ha osservato che i documenti citati, lungi dal provare un intento illecito, dimostrerebbero, al contrario, una mera presa d'atto della difficile sostenibilità operativa del servizio di *sharing*, alla luce delle problematiche emerse.

43. Analogamente, il Professionista ha sostenuto che il documento operativo interno, citato nella comunicazione di contestazione degli addebiti (*supra* par. 25), provverebbe soltanto le procedure che il Professionista ha dovuto adottare per rispondere alla esigenza di verificare periodicamente gli abbonamenti attivi, stante l'assenza di strumenti automatizzati connessi al *database* di ATAC.

44. Pertanto, Lime ha contestato che la condotta contestatagli possa essere qualificata come aggressiva, in quanto i ritardi di attivazione addebitatigli non possono essere automaticamente qualificati come ostacolo alla fruizione del Lime Transit, posto che essi attengono a profili gestionali,

⁴⁸ Cfr. doc. 71, pag. 9.

⁴⁹ Cfr. *ibidem*, pagg. 13-14.

⁵⁰ Cfr. doc. 144, par. 56.

che non integrano, di per sé, una condotta coercitiva, oppressiva o volta a rendere irragionevolmente gravoso l'esercizio di un diritto del consumatore.

45. Sul punto, la Società ha evidenziato che il servizio del Lime Transit non sarebbe mai stato interrotto né sospeso, ma sarebbe stato solo attivato dopo il tempo delle verifiche necessarie e che i ritardi nell'attivazione del Lime Transit non avrebbero inciso sulla decisione commerciale del consumatore, trattandosi di un beneficio gratuito, accessorio e conseguente alla decisione, già compiuta, di sottoscrivere l'abbonamento Metrebus.

46. Lime, ha contestato anche che possa esserle imputata una condotta negligente in violazione dell'articolo 20 del Codice del consumo, in quanto i ritardi, assunti come indice della scorrettezza della sua condotta, dipenderebbero da fattori che non possono essergli imputati, quali l'incremento del bacino di potenziali aventi diritto, l'elevato numero di richieste irregolari, la necessità di verificare settimanalmente la eleggibilità degli utenti, nonché la contestuale necessità di gestire comunicazioni, solleciti e reclami degli utenti.

47. Inoltre, la Società ha sostenuto che una tempistica media di venti giorni per l'attivazione del servizio non potrebbe, di per sé, ritenersi in contrasto con canone di diligenza professionale, considerato che il beneficio del Lime Transit è fruibile nel corso di un abbonamento di durata annuale.

48. Secondo Lime, inoltre, la decisione di rigettare gli impegni presentati, in ragione di un interesse all'accertamento, avrebbe impedito all'Autorità di valorizzare il contenuto delle iniziative proposte, che, a suo parere, una volta implementate sarebbero state risolutive. Vieppiù, il Professionista ha sottolineato che il rigetto della sua contestuale istanza di audizione avrebbe escluso ogni possibilità di confronto, omettendo così un passaggio istruttorio essenziale per la comprensione dell'adeguatezza delle misure proposte per risolvere le criticità contestate.

49. Il Professionista, inoltre, ha eccepito che gli impegni sarebbero stati, in ogni caso, rigettati pur in assenza di pratiche "*manifestatamente scorrette e gravi*", posto che la particolare "*gravità*" alla quale ha fatto riferimento la contestazione degli addebiti afferirebbe alla natura del servizio e non alle condotte contestate, che non avrebbero comportato esborsi o danni per gli utenti o un arricchimento per la Società.

50. Il Professionista ha, inoltre, rivendicato di essersi attivato per superare le criticità emerse, dando spontaneamente esecuzione agli impegni presentati nel corso del procedimento e implementando misure atte a migliorare la gestione delle richieste di attivazione del Lime Transit.

51. In particolare, la Società ha dichiarato di avere: i) evaso tutte le istanze di attivazione rimaste pendenti a dicembre 2025; ii) migliorato i processi di gestione, elaborazione e archiviazione delle richieste, predisponendo un nuovo sistema di tracciamento dei dati e di *reporting* delle richieste ricevute, nonché l'invio di risposte automatiche in caso di rigetto; iii) sviluppato una *dashboard* per la gestione automatizzata delle richieste concernenti il Lime Transit, che attinge direttamente al *database* di ATAC; iv) incrementato il numero di risorse assegnate alla gestione delle richieste relative al Lime Transit.

52. Tali misure avrebbero assicurato un abbattimento del numero di giorni occorrenti a processare le richieste, il quale infatti, nel corso delle settimane da gennaio a giugno 2026, è sceso ad una media

di circa [1–6] giorni. Nello stesso arco di tempo anche il volume delle istanze che risultano gestite oltre i [17–23] giorni si è sensibilmente ridotto⁵¹.

53. In considerazione di quanto precede, secondo Lime per effetto delle misure implementate la condotta sarebbe comunque da considerare cessata a far data dalla prima settimana di gennaio 2026.

54. In subordine, Lime ha ritenuto che le iniziative assunte nel corso del procedimento per risolvere le criticità contestate dovrebbero condurre a una quantificazione della sanzione pari al minimo edittale. In tal senso, deporrebbero sia il fatto che la pratica in oggetto sarebbe principalmente riconducibile a un'inefficienza operativa dettata dalla natura innovativa del servizio e dall'elevata domanda degli utenti, sia la circostanza che la Società non ha subito precedenti procedimenti analoghi e ha manifestato un atteggiamento collaborativo.

55. Infine, il Professionista ha sostenuto che il volume delle segnalazioni acquisite al fascicolo sarebbe comunque limitato

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

56. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto su strada, in data 19 giugno 2026⁵² è stato richiesto il parere all'ART, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo e dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento.

57. Con parere pervenuto in data 2 luglio 2026, la suddetta Autorità ha affermato che il settore interessato dalle condotte contestate nel presente procedimento istruttorio non è, a oggi, oggetto di regolazione da parte dell'ART⁵³.

58. In ogni caso, il regolatore di settore ha sottolineato che le condotte oggetto del presente procedimento non avrebbero inciso sulla fruizione dei servizi sottoposti alla sua regolamentazione.

VII. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

59. Il procedimento in esame ha accertato, in base alle evidenze acquisite, la sussistenza della pratica commerciale scorretta contestata in sede di avvio e consistente nell'avere frapposto ostacoli che hanno impedito o sensibilmente limitato la fruizione del pacchetto di corse gratuite Lime Transit, segnatamente in ragione della mancata adozione di adeguate misure organizzative in grado di far fronte alle domande di attivazioni provenienti dai consumatori titolari di un abbonamento annuale al servizio di TPL nella città di Roma (abbonamento Metrebus) cui era riservata l'offerta Lime Transit.

60. In particolare, è emerso che, a fronte dell'impegno assunto a esito della gara pubblica per l'affidamento del servizio di micro-mobilità, il Professionista non ha organizzato adeguatamente la propria attività al fine di gestire, con regolarità, le richieste di attivazione del Lime Transit; ciò ha influito negativamente sull'accesso al servizio, frapponendo un indebito ostacolo all'esercizio dei diritti spettanti ai consumatori che intendevano fruire delle corse gratuite incluse nel Pass.

⁵¹ Cfr. doc. 71, allegato n. 1.

⁵² Cfr. doc. 146.

⁵³ Cfr. doc. 151.

61. Si rileva, pertanto, che Lime ha offerto un Pass di corse, a condizioni corrispondenti a quanto la Società aveva proposto in sede di Avviso Pubblico per massimizzare le probabilità di aggiudicazione della gara, ma ha successivamente gestito il servizio in modo complessivamente carente sotto il profilo sia strutturale che organizzativo, con la conseguenza di non riuscire a soddisfare le richieste di attivazione degli aventi diritto e a fornire loro adeguato supporto all'accesso al servizio di micromobilità.

62. Nello specifico, il Professionista ha elaborato un flusso operativo attivabile dagli utenti tramite *webform*, la cui gestione (inclusa la verifica dei requisiti dei richiedenti e l'amministrazione dei reclami e delle disattivazioni⁵⁴) era affidata alla gestione manuale di una persona⁵⁵, senza che fosse, al contempo, previsto alcun meccanismo di effettivo supporto nella fase di attivazione o comunicazione del rigetto delle richieste presentate.

63. Tale carenza strutturale si è tradotta in ritardi continui e significativi nelle attivazioni degli utenti e in un processo di rilascio dei Pass conseguentemente defaticante, così come testimoniato dalle segnalazioni dei consumatori e riportato sui media⁵⁶, con tempi di attesa che in alcuni casi si sono prolungati per mesi, in assenza di riscontri, almeno fino a quando il Professionista non vi ha posto rimedio, come avvenuto tra dicembre 2025 e gennaio 2026.

64. In tal senso depongono i dati acquisiti al fascicolo istruttorio, dai quali emerge come circa il [35–45]% delle richieste giunte nel periodo intercorrente tra il lancio del servizio di micromobilità, a ottobre 2023, e il mese dicembre 2025 non fosse stato processato⁵⁷.

65. Peraltro, nel corso dei mesi, in risposta alle criticità emerse e ai reclami degli utenti, il Professionista ha poi deciso di dare preferenza alle istanze di attivazione che venivano trasmesse via mail, includendo il Comune di Roma (e/o dipartimenti ad esso riconducibili) in copia conoscenza.

66. La pratica descritta è qualificabile come aggressiva, in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto l'organizzazione predisposta dal Professionista risulta conseguenza di decisioni idonee a imporre ai clienti del Lime Transit una procedura di attivazione caratterizzata da evidenti criticità e suscettibile di ostacolo significativamente l'esercizio dei loro diritti contrattuali.

67. Nello specifico, i ritardi causati dalle sopra descritte carenze strutturali risultano in grado di: i) disattendere il diritto dei consumatori ad accedere al Lime Transit e fruire integralmente delle corse gratuite dallo stesso previste; e ii) condizionare la scelta dei consumatori, i quali, nella prolungata attesa dell'attivazione e in assenza di riscontri, risultavano potenzialmente indotti a desistere dall'utilizzare le corse gratuite incluse nel Lime Transit.

68. Infatti, le comunicazioni interne all'azienda, acquisite in sede ispettiva, includono sia scambi interni alla Società in cui è stata espressamente rappresentata l'esigenza di limitare il processo di attivazione dei clienti (cfr. par. 23 e 24), sia documenti contenenti procedure consistenti in disattivazioni o richieste automatiche rivolte ai possessori del Lime Transit (cfr. par. 25).

69. Secondo Lime, le dichiarazioni incluse nelle *e-mail* interne sarebbero unicamente la prova della presa d'atto della difficile sostenibilità operativa del servizio di micromobilità, mentre le

⁵⁴ Cfr. docc. 22 pag. 5 e. 22.23.

⁵⁵ Cfr. docc. 69 e 71.

⁵⁶ Cfr. *supra* par. 3 e 4.

⁵⁷ cfr. *supra* par. 29.

procedure interne dimostrerebbero la necessità, per la Società, di svolgere verifiche continue per assicurare la regolare erogazione del medesimo servizio. La prospettata lettura della documentazione e in atti non è, tuttavia, conforme al suo tenore letterale né al contesto in cui s'inseriscono. Lime, infatti, insiste per una lettura parcellizzata delle evidenze, mentre una loro lettura unitaria e sistematica restituisce dimostra inequivocabilmente che il Professionista abbia ostacolato la fruizione del Pass da parte dei consumatori.

70. Anche a volere seguire la lettura più indulgente proposta dal Professionista nelle sue difese, dalle richiamate *e-mail* emerge, comunque, che Lime abbia avuto, sin dalla fase di avvio del servizio di micromobilità, quantomeno la consapevolezza delle problematiche afferenti alla procedura di attivazione e cionondimeno, una volta constatata la difficoltà di far fronte ai controlli continuativi richiesti dalla gestione dei Lime Transit, non vi abbia posto rimedio. Al contempo, le queste *e-mail* interne evidenziano che il Professionista era del tutto consapevole del fatto che l'erogazione del servizio di micromobilità offerto necessitasse di elaborazioni e verifiche rapide al fine di potere gestire, con regolarità, il volume dei richiedenti l'accesso al Pass.

71. Nonostante questa consapevolezza, il Professionista non ha adottato alcuna misura per ovviare alle suddette criticità, lasciando consapevolmente che il flusso di attivazione rimanesse gravato da un numero di richieste non gestibile dalla struttura predisposta.

72. Alla luce di quanto precede, la scelta dei consumatori di avvalersi del servizio di trasporto intermodale e, in particolare, della micromobilità in *sharing* risulta indebitamente condizionata, in quanto limitata dai ritardi, se non disattesa nei casi segnalati di mancata attivazione.

73. Ed è proprio tale scelta di fruire delle corse gratuite, rispetto all'offerta ordinaria a pagamento a risultare, in ultima istanza, indebitamente condizionata dalla condotta del Professionista.

74. Sul punto, si evidenzia che la mancata o ritardata attivazione del Lime Transit ha determinato un beneficio diretto per la Società, in quanto i mezzi sono rimasti indisponibili per i consumatori che ne avrebbero beneficiato gratuitamente⁵⁸, ma, allo stesso tempo, disponibili per coloro che erano disposti a usufruirne a pagamento.

75. In tale ottica e diversamente da quanto sostenuto dal Professionista, anche l'ipotesi del ritardo nell'attivazione assume rilevanza in quanto, nel caso di specie, il servizio offerto da Lime aveva a oggetto un numero predeterminato di corse gratuite disponibili in correlazione con l'abbonamento annuale Metrebus. Di conseguenza, la tempestività con la quale i consumatori potevano accedere al Pass incideva sulla loro possibilità di fruire di tutte le corse incluse nel Lime Transit. Ne discende che la fruizione del Lime Transit è stata compromessa a causa della riduzione del tempo complessivo di utilizzo, associato alla durata annuale dell'abbonamento al TPL di ATAC, tanto più che, come visto al paragrafo 25, Lime aveva implementato un sistema di monitoraggio automatizzato per disattivare i Pass alla scadenza dell'abbonamento Metrebus.

76. Vieppiù, l'utente, nell'attesa prolungata di ricevere l'approvazione della propria istanza, è stato potenzialmente indotto a reiterare le richieste ovvero a desistere dalla fruizione delle corse gratuite, sicché in tale ultimo caso l'ostacolo all'uso del servizio diveniva definitivo.

77. A tal riguardo, vale osservare che Lime non ha assunto iniziative per tenere i consumatori indenni dai disservizi conseguenti le carenze ad essa imputabili, rinunciando ad implementare

⁵⁸ Nei limiti inclusi dalle condizioni del Lime Transit (cfr. *supra* par. 18).

soluzioni in grado di assicurare che la durata e la quantità dei benefici del Lime Transit rimanessero immuni dai ritardi accumulati in fase di attivazione

78. Per quanto concerne l'alto volume di istanze, anche duplicate, che il Professionista ha ricevuto, occorre rilevare che, nei casi in cui le richieste venivano pur gestite, ma rigettate, la decisione di non trasmettere comunicazioni informative al riguardo ha acuito la condizione di asimmetria informativa e incertezza nella quale il consumatore si è trovato ad agire, impendendogli di comprendere le ragioni del mancato rilascio del Pass. Ed è proprio tale circostanza che contribuisce a presentare reiterati reclami e inoltri delle stesse istanze, eventualmente anche ripetutamente non corrette, a detrimento non solo dei diritti dei consumatori, ma anche del funzionamento della esigua struttura preposta dal Professionista.

79. Tantomeno è accoglibile l'argomentazione del Professionista secondo cui, nel caso di specie, non sarebbe integrata una pratica scorretta ai sensi del Codice del consumo, in quanto il Lime Transit sarebbe un beneficio accessorio e aggiuntivo rispetto alla scelta commerciale già compiuta dal consumatore. Tale obiezione, infatti, non può essere accolta perché, altrimenti, dovrebbero ritenersi *de facto* esclusi dall'ambito di applicazione del Codice del consumo tutti i servizi "accessori aggiuntivi", sebbene tale limitazione alla sua coerenza non abbia alcun fondamento legale.

80. In proposito, preme osservare che il Professionista ha autonomamente deciso di distribuire il proprio prodotto/servizio attraverso l'offerta di corse gratuite associate alla Metrebus Card annuale e che il consumatore ha stipulato con Lime un contratto per fruire del servizio di noleggio in *sharing* in attuazione dell'obbligazione assunta dalla Società in sede di gara, segnatamente procedendo a scaricare l'app, effettuare la registrazione con creazione di un account personale, accettando le condizioni generali di contratto applicabili al servizio e trasmettendo a Lime la richiesta per ottenere l'attivazione del Lime Transit.

81. In sede di esecuzione del contratto il Professionista non può quindi spogliarsi della responsabilità derivante dalle norme che governano il rapporto consumeristico instaurato con gli utenti del Lime Transit. A prescindere dalla asserita gratuità e natura "accessoria e aggiuntiva" del servizio offerto ai clienti, quest'ultimo deve essere comunque reso in conformità alle regole consumeristiche, che nel caso di specie censurano il comportamento posto in essere da Lime, in quanto idoneo a frapporre ostacoli all'attivazione e al pieno utilizzo del servizio medesimo, risultando pertanto suscettibile di impedire la fruizione dei diritti contrattuali spettanti ai consumatori.

82. Fermo restando quanto precede, la struttura organizzativa assunta dal Professionista rispetto al rilascio del Lime Transit è altresì sintomatica di una negligenza professionale rilevante anche ai sensi dell'articolo 20 del Codice del consumo.

83. Le risultanze istruttorie hanno, infatti, evidenziato che l'organizzazione predisposta da Lime non ha rispettato quel precipuo grado di efficienza che sarebbe stato legittimo attendersi dal Professionista, in qualità di operatore internazionale specializzato nel settore e pertanto consapevole della natura del servizio; specie in considerazione della prospettiva, in termini di volumi e oneri, di essere reinserito, in una dimensione intermodale, nel circuito dell'erogazione del trasporto pubblico locale, a seguito dell'aggiudicazione dell'Avviso Pubblico.

84. Al riguardo si rileva che il Professionista è stato autorizzato a svolgere il servizio di micromobilità, in virtù di una gara, nell'ambito della quale, in vista dell'ottenimento dei punti

necessari all'aggiudicazione, ha presentato un'offerta e assunto obblighi, che avrebbero a loro volta richiesto una consapevole organizzazione, idonea a rispettarli⁵⁹.

85. Parimenti, il fatto che l'erogazione del Lime Transit, come affermato dalla stessa Lime, richiedesse, per sua natura, lo svolgimento di verifiche costanti, avrebbe dovuto suggerire l'adozione di una struttura in grado di svolgerle con regolarità, affinché i tempi di attesa rispondessero ad un principio di proporzionalità, che al contrario appare disatteso.

86. In tal senso, la scelta di adibire una risorsa⁶⁰ e un sistema integralmente manuale, pur in presenza di tecnologie che consentivano un accesso e una verifica automatizzata del database di ATAC, non risulta ragionevole né giustificabile in base all'indice di professionalità legittimamente attendibile da parte del Professionista.

87. La stessa Lime ha, infatti, dato conto di essere riuscita a gestire le richieste pendenti a dicembre 2025, destinando un numero marginalmente superiore di risorse e di avere successivamente implementato un accesso automatico ai dati di ATAC per assicurare continuità al flusso di attivazioni⁶¹.

88. La circostanza, lamentata dal Professionista, per cui il bacino di potenziali utenti si sarebbe rivelato superiore a quello originariamente prospettato dal Comune di Roma, non appare sufficiente a sollevare Lime dalla responsabilità di avere adottato un'organizzazione rivelatasi carente, considerato che il numero delle richieste effettivamente pervenute dal momento del lancio è stato comunque inferiore alla stima degli utenti potenziali fatta dal Comune di Roma.

89. A tal riguardo, vale evidenziare che rispetto ai 200 mila possessori di Metrebus Card originariamente indicati nell'Avviso Pubblico, Lime ha ricevuto un numero di poco inferiore a [30.000–40.000] richieste. Al netto delle istanze duplicate e delle richieste abusive i richiedenti unici, potenzialmente eleggibili, sarebbero stati poco più di [20.000–30.000]. Tale ammontare di richieste risulta equivalente ad una percentuale tra il [6–24]% rispetto al totale dei potenziali aventi diritto annunciati dal Comune di Roma.

90. Sicché, anche considerando l'incremento del bacino di utenza prospettato dal Professionista, l'impatto a esso attribuibile non appare significativo, quantomeno nell'ottica di esonerare Lime dall'adozione di una struttura e di misure che dovevano, in ogni modo, essere già idonee a gestire un volume di domande in linea con quello effettivamente registrato tra ottobre 2023 e dicembre 2025, o che avrebbero comunque dovuto essere prontamente adeguate, nel corso dei mesi, in considerazione di un *trend* di richieste costante e soprattutto dei ritardi progressivamente accumulati, anche alla luce delle difficoltà di gestione condivise internamente. In tal senso, anche la citata decisione del Comune di agevolare l'abbonamento Metrebus ai minori di 19 anni, eccepita dal Professionista quale sopravvenuto elemento d'incertezza sulla determinazione del bacino di utenti, non risulta apprezzabile, soprattutto in considerazione del fatto che solo una parte minoritaria di tali abbonati poteva usufruire del Lime Transit, essendo il servizio disponibile solo ai maggiorenni.

⁵⁹ Si fa presente che l'Avviso pubblico attribuiva 30 punti, pari al 30% del punteggio complessivo, in funzione delle condizioni economiche offerte agli abbonati al trasporto pubblico locale, segnatamente: un abbonamento settimanale, con prezzo inferiore a 10 euro, per un massimo di 15 corse di 30 minuti; e un abbonamento mensile, con prezzo inferiore a 30 euro, per un massimo di 80 corse di 30 minuti.

⁶⁰ Cfr. docc. 69 e 71.

⁶¹ Cfr. docc. 71 e 144.

91. D'altronde, ferme le stime indicate nell'Avviso Pubblico prima dell'avvio del servizio, nei mesi immediatamente successivi a questo, Lime avrebbe dovuto constatare le proprie carenze organizzative e agire di conseguenza sulla propria struttura, che risultava gravemente sottodimensionata rispetto alle esigenze dei controlli richiesti da tale servizio, così come emergeva dal volume dei ritardi accumulati e dalle segnalazioni ricevute.

92. In questo senso anche il numero di messaggi ricevuti da parte degli utenti⁶², che lo stesso Professionista qualifica come anomalo per la sua entità, non pare idoneo a giustificare le difficoltà di gestione. Infatti, come detto, tali inefficienze appaiono riconducibili *ab origine* a un vizio della struttura organizzativa riservata al Lime Transit, oltre ad apparire in parte alimentate dall'incertezza causata dallo stesso Professionista con le proprie decisioni, *in primis* quella di non fornire comunicazioni in caso di rigetto e di accettare richieste di attivazione mediante mail (e non *webform*).

93. Per quanto concerne il rilievo da Lime circa il numero esiguo di segnalazioni ricevute dall'Autorità, si rileva che le istanze di intervento pervenute costituiscono un elemento segnaletico circa la possibile sussistenza dei fatti contestati e della potenziale lesività del comportamento posto in essere dal Professionista⁶³.

94. Sul punto, occorre evidenziare che a partire dalle segnalazioni direttamente ricevute è stato possibile riscontrare un più ampio volume di reclami rivolti alla Società⁶⁴ e al Comune di Roma, che ha avuto anche una sensibile eco sui *media*⁶⁵.

95. Le risultanze istruttorie danno, inoltre, conto di diversi reclami nei quali gli utenti lamentavano la mancata attivazione dopo diversi mesi, nonché il mancato riscontro ai solleciti inviati al Professionista.

96. Infine, con riferimento, all'obiezione circa la mancata valorizzazione degli impegni presentati dal Professionista, vale qui incidentalmente rilevare, che rimane nella piena discrezionalità dell'Autorità la valutazione di accettare o respingere gli impegni sottoposti nel corso del procedimento⁶⁶, ove ritenga prevalente l'interesse all'accertamento della pratica.

97. Vale, inoltre, ribadire in questa sede che l'audizione innanzi agli uffici configura un mezzo istruttorio a disposizione dell'Autorità al fine di acquisire, ove necessario, elementi conoscitivi; pertanto, il mancato svolgimento dell'audizione non può conculcare i diritti della parte, la quale, nell'ambito del procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette, ha a propria disposizione altri strumenti che assicurano la possibilità di rappresentare la propria posizione e articolare le proprie difese ai fini di un pieno contraddittorio procedimentale.

⁶² Cfr. *supra* par. 30 e 37.

⁶³ Deve richiamarsi il consolidato orientamento secondo cui le pratiche commerciali scorrette consistono in illeciti di pericolo, con la conseguenza che “*ai fini della configurabilità della fattispecie, è sufficiente l'astratta ripetibilità della condotta e la sua potenzialità lesiva in astratto, valutata ex ante e indipendentemente dagli effetti dannosi concretamente prodotti*” (cfr. Tar Lazio, sez. I, 3 luglio 2023, n. 11055), risultando “*del tutto irrilevante sia l'eventuale esiguità delle segnalazioni sia la natura occasionale o episodica della condotta*” rilevando, invece, “*la mera potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista*” (cfr. Cons. St., sez. VI, 8 febbraio 2021, n. 1152).

⁶⁴ Cfr. doc. 17.

⁶⁵ Cfr. docc. 124 e 134.

⁶⁶ Cfr. Consiglio di Stato, sez. VI, 5 marzo 2015, n. 1104.

98. Alla luce dell'insieme delle considerazioni svolte, la condotta posta in essere da Lime, come descritta al punto II, integra una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale, aggressiva e idonea a condizionare indebitamente e in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

99. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

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

101. A tal riguardo, in delle argomentazioni esposte, la condotta in esame appare caratterizzata da un particolare grado di offensività, anche in ragione della sua natura e del suo carattere sistematico, avendo impedito o limitato sensibilmente l'esercizio dei diritti dei consumatori rispetto al servizio di micromobilità offerto dal Professionista.

102. Rispetto alla gravità della violazione, si tiene conto, nel caso in esame, anche delle caratteristiche del settore e in particolare della natura del servizio di micromobilità, che si inserisce, in una prospettiva intermodale, all'interno del sistema di TPL urbano presso la città di Roma.

103. In tal senso, la condotta del Professionista ha un impatto anche in termini di sostenibilità, avendo limitato la fruizione di un servizio complementare a quello pubblico e meno inquinante rispetto a forme alternative di mobilità privata.

104. In relazione alla diffusione e all'ampiezza dell'infrazione, si deve tenere conto della circostanza che la pratica è stata implementata nel territorio di Roma Capitale e che gli utenti incisi dalla stessa rappresentato una sottocategoria specifica, costituita dagli abbonati annuali al TPL del Comune di Roma che utilizzano servizi di micromobilità in *sharing*.

105. Riguardo alle condizioni economiche dell'impresa, nell'esercizio finanziario 2024, la Società ha registrato ricavi pari a oltre 37 milioni di euro e risulta appartenere a un rilevante gruppo internazionale.

106. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti la pratica commerciale descritta al punto II risulta posta in essere da Lime quantomeno a partire dal mese di ottobre 2023⁶⁷, momento coincidente con l'avvio della commercializzazione del Lime Transit, fino almeno a gennaio 2026, quando, in conseguenza delle misure implementate dal Professionista il numero delle richieste pendenti si sarebbe azzerato e il tempo medio di gestione drasticamente ridotto, risultando inferiore a [1-6] giorni lavorativi e, quindi, più in linea non solo con le esigenze di fruizione degli utenti, ma anche con quelle di certezza in merito all'avvenuta attivazione del Pass;

⁶⁷ Cfr. doc. 71.

nonché in considerazione della circostanza per cui tutte le richieste di attivazione rimaste pendenti a dicembre 2025 sono state gestite in virtù delle azioni intraprese dal Professionista.

107. Alla luce di quanto esposto, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria nei confronti del Professionista in relazione alla condotta descritta al paragrafo II nella misura di € 1.850.000,00 (un milione ottocentocinquantamila euro).

108. Meritano, tuttavia, positiva valutazione le azioni poste in essere dal Professionista, anche attraverso la spontanea attuazione degli impegni, al fine di eliminare le conseguenze della violazione contestata e superare i profili di scorrettezza evidenziati.

109. Pertanto, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Lime Technology S.r.l. nella misura di € 1.400.000,00 (un milione quattrocentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in oggetto, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere dalla Lime Technology S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione, ove ancora in corso;

b) di irrogare alla società Lime Technology S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.400.000,00 (un milione quattrocentomila euro);

c) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, una relazione circa le azioni intraprese per assicurare una pronta gestione delle richieste di attivazione del Lime Transit e per preservare il diritto degli utenti alla tempestiva e piena fruizione delle corse gratuite ivi incluse, fornendo i dati relativi alla loro implementazione.

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

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

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

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

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

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

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

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Serena Stella

IL PRESIDENTE

Saverio Valentino

PS13030 - BIRD/MICROMOBILITA'*Provvedimento n. 32028*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 luglio 2026;

SENTITO il Relatore, Presidente 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 nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 18 novembre 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS13030 nei confronti della società Bird Rides Italy S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 18 novembre 2025, con il quale, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, è stato autorizzato un accertamento ispettivo presso i locali e gli uffici di Bird Rides Italy S.r.l.;

VISTE la comunicazione del 18 febbraio 2026 e la comunicazione del 4 marzo 2026, con le quali è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento al 31 luglio 2026.

VISTA la comunicazione del 4 marzo 2026, con la quale è stato ampliato l'oggetto del procedimento PS13030 nei confronti della società Bird Rides Italy S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Bird Rides Italy S.r.l.(C.F. 10508510962; di seguito "Bird", "Società" o "Professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è una società attiva nella fornitura di servizi di noleggio in *sharing* di monopattini con propulsione elettrica (di seguito il "Servizio di Micromobilità"). La Società, nel 2024, ha realizzato un fatturato superiore ai 7,6 milioni di euro.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Sulla base delle segnalazioni di consumatori, degli elementi acquisiti nell'ambito del procedimento, delle informazioni fornite dalla Società e dell'attività istruttoria svolta, sono state contestate a Bird due distinte pratiche commerciali in possibile violazione del Codice del consumo, consistenti:

a) nell'aver frapposto ostacoli alla fruizione di un pacchetto di corse gratuite (di seguito, "Pass") per la micromobilità in *sharing* offerta da Bird, rivolto ai titolari di un abbonamento annuale al servizio di trasporto pubblico locale (di seguito, "TPL") nella città di Roma (abbonamento Metrebus), idonei a impedire o limitare sensibilmente i diritti contrattuali degli aventi diritto al Pass, in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo;

b) nell'aver disattivato arbitrariamente l'account Bird degli utenti (di seguito, "account") in assenza di chiare e complete informazioni fornite *ex ante* ai consumatori nella documentazione contrattuale in ordine alle circostanze al verificarsi delle quali potrebbe avere luogo un blocco dell'account, nonché aver disattivato l'account in mancanza di avvisi che informino il consumatore circa le condotte atte a determinare il blocco del suo account e senza garantire alcun contraddittorio al consumatore prima di procedere alla disattivazione, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo

Tale condotta di disattivazione arbitraria degli account, applicata dal Professionista su tutto il territorio nazionale, è stata particolarmente rigorosa e puntuale nei confronti degli utenti fruitori del Pass associato all'abbonamento Metrebus.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

3. Sulla base degli elementi in atti¹, in data 18 novembre 2025² è stato comunicato alla Società l'avvio del procedimento istruttorio PS/13030 in relazione alla condotta *sub a)*, in possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo.

4. In data 25 novembre 2026³, è stato svolto un accertamento ispettivo presso una sede operativa del Professionista.

5. In data 9 gennaio 2026⁴, Bird ha riscontrato la richiesta di informazioni presente nella comunicazione di avvio del procedimento e ha presentato impegni⁵ che, sono stati rigettati, con comunicazione del 18 febbraio 2026, ritenendo sussistere l'interesse dell'Autorità all'accertamento della condotta contestata⁶.

6. La Società ha avuto accesso agli atti il 19 dicembre 2025 e il 26 maggio 2026⁷.

7. In data 4 marzo 2026⁸, è stato comunicato al Professionista l'ampliamento dell'oggetto del procedimento PS/13030 con riferimento alla condotta *sub b)*, in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

8. Il 23 marzo 2026 si è svolta l'audizione con il Professionista⁹.

9. In data 18 maggio 2026¹⁰, è stata comunicata a Bird la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento, assegnandole un termine di venti giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentare al Collegio.

¹ Cfr. Doc nn. 1, 2 e 12.

² Cfr. Doc n. 13.

³ Cfr. Doc. n. 18.

⁴ Cfr. doc. n. 36.

⁵ Cfr. *ibidem*.

⁶ Cfr. doc. n. 63.

⁷ Cfr. docc. nn. 32 e 66.

⁸ Cfr. doc. n. 47.

⁹ Cfr. doc. n. 54.

¹⁰ Cfr. doc. n. 63.

10. In data 22 giugno 2026¹¹, a seguito della proroga concessa¹² su richiesta del Professionista¹³, sono pervenute le sue controdeduzioni al Collegio.

11. In data 23 giugno 2026¹⁴, è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito, 2ART¹⁵), ai sensi dell'art. 17 comma 2, del Regolamento che è pervenuto il successivo 1° luglio 2026¹⁵.

III.2. Le evidenze acquisite

12. Dalle evidenze istruttorie e dalle informazioni acquisite nel corso del procedimento è emerso quanto segue.

Condotta commerciale sub a)

13. Roma Capitale, nel 2023, ha avviato due distinte procedure ai fini dell'affidamento del servizio di noleggio in *sharing* tramite monopattini e biciclette a pedalata assistita (di seguito congiuntamente "Avviso Pubblico").

14. All'esito della suddetta procedura, Bird è stata autorizzata a offrire all'interno del comune di Roma il servizio di *sharing* mediante monopattini¹⁶, per il triennio 2023 - 2026.

15. A seguito dell'aggiudicazione dell'Avviso Pubblico, Bird si è impegnata a offrire ai titolari di un abbonamento annuale Metrebus fino a tre corse giornaliere gratuite da 30 minuti ciascuna per un massimo di ottanta corse mensili.

16. Dalla documentazione in atti risulta che Bird abbia frapposto ostacoli alla fruizione del suddetto pacchetto di corse, ossia del Pass. In base alle informazioni fornite dal Professionista è emerso che un numero significativo di consumatori non abbia usufruito del servizio di micromobilità in *sharing* offerto da Bird, pur avendo fatto richiesta di attivazione del Pass. In particolare, tra settembre e dicembre 2023, solo il [39-54]%* dei consumatori che hanno richiesto l'attivazione del Pass¹⁷, pari a [2.600-3.600] utenti, ha effettuato almeno una corsa, mentre nel corso del 2024, la stessa percentuale è stata del [55-69]%, pari a [27.000-34.000] utenti¹⁸.

17. Inoltre, è emerso che nel periodo luglio 2024-dicembre 2025¹⁹, la Società ha ricevuto un numero rilevante di reclami/comunicazioni da parte di consumatori riguardanti l'attivazione del Pass. Nello specifico, sono stati inviati [14.000-18.500] reclami/comunicazioni nel periodo luglio-dicembre 2024, a fronte di [24.100-31.800] richieste di attivazione ricevute nello stesso periodo.

¹¹ Cfr. doc. n. 69.

¹² Cfr. doc. n. 67.

¹³ Cfr. doc. n. 65.

¹⁴ Cfr. doc. n. 69.

¹⁵ Cfr. doc. n. 71.

¹⁶ Cfr. Determinazione Dirigenziale n. QG/597/2023 del 24 maggio 2023 a valere sul triennio 1° luglio 2023 – 1° luglio 2026.

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

¹⁷ Cfr. doc. n. 36.

¹⁸ Cfr. *ibidem*.

¹⁹ Cfr. *ibidem*. I dati relativi ai reclami/comunicazioni degli utenti sono disponibili solo a partire da luglio 2024.

Ancora, tra gennaio e novembre del 2025, Bird ha ricevuto [26.000-34.000] reclami/comunicazioni a fronte di [38.000-48.000] richieste di attivazione.

18. Riguardo ai tempi medi di attivazione del Pass, il periodo tra giugno e settembre 2024 è stato caratterizzato da un intervallo pari a [12-18] giorni²⁰, significativamente superiore rispetto al tempo comunicato agli utenti in sede di presentazione della promozione sia sul sito internet del Professionista che sulla pagina *web* di Roma Capitale dedicata alla micromobilità²¹ (pari a [5-10]-[7-14] giorni²²).

19. Ancora, nel periodo settembre 2023-aprile 2025, Roma Servizi per la Mobilità ha ricevuto [195-250] reclami in merito alla difficoltà di attivazione dei servizi di *sharing* offerti da Bird, a fronte del possesso di un abbonamento Metrebus²³.

20. La pratica *sub a)* è confermata anche da diversi documenti acquisiti in sede ispettiva che descrivono le criticità e i limiti organizzativi della gestione dell'attività di *customer care* dedicata al Pass.

21. In particolare, in uno scambio di *e-mail* del marzo 2024 alcuni dipendenti della Società discutono delle difficoltà che si presenteranno nei successivi mesi riguardo all'attivazione dei Pass, riconducibili all'indisponibilità del personale del *customer care* adibito alla sua attivazione dello stesso. Nella stessa conversazione è sottolineato che tale indisponibilità durerà per almeno [1-4]/[3-7] mesi, oltre alle difficoltà associate a possibili soluzioni alternative²⁴.

È stato, inoltre, acquisito un successivo scambio di *e-mail* del settembre 2024 tra un dipendente di Bird e uno degli operatori a cui è stato affidato il processo di attivazione dei Pass. Rivolgendosi a quest'ultimo, il dipendente lamenta significative e ripetute riduzioni del numero di Pass attivati durante il periodo estivo. Inoltre, lo stesso dipendente segnala la presenza di richieste di attivazione che attendono di essere evase da più di [1-3] settimane²⁵.

22. Ancora, è stato acquisito un altro scambio di *e-mail* tra alcuni dipendenti di Bird dell'ottobre 2025²⁶, nel quale, in riferimento alla mancata attivazione del Pass a un utente, il servizio di *customer care* è definito, dallo stesso Professionista, "penoso".

²⁰ Cfr. *ibidem*.

²¹ Cfr. <https://romamobilita.it/muoversi-a-roma/mobilita-sharing/>

²² Cfr. doc. n. 12.

²³ Cfr. docc. nn. 57 e 62.

²⁴ Cfr. doc. n. 18.1. In particolare, nella conversazione un dipendente di Bird scrive: "Our SME priorities will be from this end of month on handling tickets until we are able to ramp up additional headcount in our new BPO. We are looking at [1-4]-[3-7] months until we are able to recruit more SMEs and only then will we be able to support again with additional tasks, such as ATAC.". Ribadendo successivamente: "There is just not enough human power to help now. The team needs to prioritize the Rider volume rather than any ad-hoc tasks". Nella predetta conversazione SME sta per "Subject Matter Expert" e identifica i membri del *customer care* formati per specifiche richieste, mentre BPO sta per "Business Partner Operator" e identifica il *customer care*.

²⁵ In particolare, il dipendente di Bird scrive: "[...] and the records of activities in August (talking about number of fresh requests processed, not tickets), I see a significant drop in activities in the second half of august, from around [170-280] to [40-110] per day.". Nella stessa conversazione, il dipendente scrive alcuni giorni dopo: "Any feedback on the above? I still see a low number of requests approved per day, and a large backlog."

Alcuni giorni dopo il dipendente scrive ancora al predetto destinatario "[...] Just FYI - we currently have [2.400-3.200] requests pending, around [750-1.100] of which sitting there for more than [1-3] weeks." (cfr. doc. n. 18.3).

²⁶ Cfr. doc. n. 18.17.

23. Nel corso degli accertamenti ispettivi sono stati acquisiti anche diversi reclami inviati dagli utenti alla Società e/o a uffici del Comune di Roma Capitale riguardanti la mancata attivazione del Pass o il suo mancato rinnovo²⁷, oltre alle segnalazioni inviate dai consumatori all'Autorità²⁸.

24. Infine, poiché il Professionista ha previsto per il Pass una validità di trenta giorni, richiedendo quindi un rinnovo dello stesso a cadenza mensile da parte degli utenti, il disservizio legato alla pratica *sub a)* si è ripetuto a ogni nuova richiesta di attivazione effettuata fino a scadenza dell'abbonamento annuale Metrebus.

Condotta commerciale sub b)

25. Dalla documentazione agli atti, è emerso che il Professionista abbia bloccato gli *account* degli utenti in assenza di un'informativa fornita ai consumatori nella documentazione contrattuale circa i motivi e le cause che potrebbero determinare il blocco dell'*account*, nonché in mancanza di avvisi che informino il consumatore circa le condotte atte a determinarne il blocco e di contraddittorio circa la causa del blocco: questi comportamenti sono stati attuati nei confronti di tutti gli utenti di Bird.

26. In sede ispettiva sono state acquisite diverse *e-mail* in cui alcuni consumatori lamentano la disattivazione improvvisa e ingiustificata del proprio *account*²⁹. I dipendenti di Bird, rispondendo alle richieste del *team* legale (interno) della Società riguardo i motivi che hanno determinato la disattivazione dei predetti *account*, nonché l'esistenza di eventuali comunicazioni che abbiano preceduto la stessa, affermano che nei Termini e Condizioni non sono descritti né i motivi che possono determinare la disattivazione dell'*account*, né sono previste comunicazioni per avvisare il consumatore del blocco dello stesso³⁰.

27. Nello stesso scambio di *e-mail* il servizio legale (intero) sottolinea più volte i rischi legati all'assenza di un'informativa fornita ai consumatori circa i motivi e le cause che potrebbero determinare il blocco dell'*account*, nonché i rischi relativi alla mancanza di avvisi al consumatore che precedano il blocco dello stesso³¹.

²⁷ Cfr. docc. nn. 18.2, 18.7, 18.11, 18.20, 18.22, 18.56, 18.57, 18.60, 18.62, 18.63.

²⁸ Cfr. docc. nn. 1, 24, 28, 29, 39 e 49.

²⁹ Cfr. docc. nn. 18.5, 18.10, 18.15, 18.21, 18.58, 18.73, 18.74, 18.75 e 18.76.

³⁰ In particolare, in uno scambio di *e-mail* (cfr. doc. n. 18.21), avvenuto a marzo/aprile 2025, il *team* legale interno della Società afferma: "[...] *Did we communicate with the user in any way or provide him with a warning before deactivating his account? Do we clearly communicate to the user that end photos are obligatory in the App, for example? As we discussed during our call, from a legal perspective, there is significant risk in not issuing a warning or at least providing a clear explanation for the deactivation. This is concerning from a consumer protection law, especially given that this user is now threatening to report the issue to the consumer authority*". La risposta del dipendente di Bird al precedente messaggio è la seguente: "[...] *except for the change in the rental agreement, the procedure is still the same we discussed in our call, so the user was not informed about the ride end photo*". Ancora, il servizio legale interno di Bird, in risposta a quanto affermato dal dipendente, scrive: "*The update of the rental terms is not live yet, as we were waiting for further internal feedback after today's meeting to which you are also invited [...]. As we also discussed before, in the current terms there is no clear obligation to upload ride-end photos, hence our suggestions to include it, at least to have some legal grounds to justify the block, even if not entirely sufficient, in our view, from a legal perspective. Also, I read this rider in March did 44 rides and only 9 without ride end photos? Then, this could better justify a warning rather than a permanent blocking. As we said, there is a risk that these consumers can challenge our terms as unfair before local regulators in Italy, something that can open further unwanted discussions/investigations. Its difficult to estimate the likelihood of this risk at present, but having more balanced terms and prior warnings (before blockage) could be regarded as more fair towards consumers. [...]*".

³¹ Cfr. doc. n. 18.21.

28. Inoltre, sono stati acquisiti successivi scambi di *e-mail*³², nei quali sempre il *team* legale (interno) di Bird evidenzia ripetutamente i rischi legati alla pratica *sub b)* derivanti da possibili violazioni del codice del consumo, suscettibili di essere indagate dalle autorità nazionali. Lo stesso *team* legale sottolinea che le condizioni contrattuali non specificano il numero di foto che devono essere caricate dagli utenti sull'account una volta terminata la corsa, né quali siano i criteri che potrebbero determinare il blocco dell'account a causa del mancato caricamento³³.

29. In ogni caso, il *team* legale (interno) ribadisce ai dipendenti di Bird, in più di una conversazione, che la sospensione dell'account di per sé potrebbe rappresentare misura sproporzionata, suscettibile d'integrare una violazione del Codice del consumo³⁴.

30. Ancora riguardo la pratica *sub b)* è emersa l'esistenza di una *policy* aziendale volta ad attuare una disattivazione degli *account* particolarmente rigorosa e puntuale nei confronti degli utenti fruitori del *Pass*.

31. Nello specifico, in sede ispettiva sono stati acquisiti diversi scambi di *e-mail* tra i dipendenti di Bird e il *team* legale (interno) della Società riguardanti le richieste di cancellazione dei dati personali a seguito del blocco del proprio *account* da parte di alcuni consumatori. Riguardo alle predette richieste, il servizio legale di Bird evidenzia la necessità di procedere alla cancellazione dei dati, mentre i dipendenti dell'i Bird cercano una possibile soluzione alternativa, sostenendo che, attraverso la cancellazione totale dei dati, i titolari di un abbonamento Metrebus potrebbero riattivare il proprio *account* e continuare a usufruire del *Pass*, quando il blocco degli *account* sta determinando una significativa riduzione dei costi e delle perdite legate al *Pass*³⁵.

³² Cfr. docc. nn. 18.5 e 18.10.

³³ Cfr. docc. nn. 18.75 e 18.76. Nello specifico, in una conversazione tra i dipendenti del Professionista e il servizio legale (interno), riguardante un'ulteriore sospensione dell'*account* di un utente, il servizio legale ribadisce: "[...] *Correct me if I am wrong, but as of now, I understand that there is no clear indication about how many photos should be uploaded, or the specific criteria leading to a termination/ban following failure to provide photos for each ride. We have only inserted, for easy handling of the local team and in order to find a sort of justification for the ongoing bans, a general indication of the obligation to upload a photo after each ride and the possibility for Bird to terminate the service in case this is not done, see extracts from the attached Rental Agreement as follows:*

•*It is mandatory to upload a photo of the Vehicle properly parked at the end of each rider, as requested in the App.*

³⁴ Cfr. *ibidem*. Nello specifico, in una conversazione tra i dipendenti del Professionista e il servizio legale (interno), riguardante un'ulteriore sospensione dell'*account* di un utente, il servizio legale ribadisce: "[...]

•*It is mandatory to upload a photo of the Vehicle properly parked at the end of each rider, as requested in the App.* [...]

Yet, the termination itself, as already mentioned several other times earlier during our internal discussions, can be regarded as an arbitrary disproportionate measure, questionable from a consumers' law point of view and maybe even under possible scrutiny by local authorities. Not just because we include this in our Rental Agreement, then we are entitled to do whatever we like, especially when dealing with consumers, this being true both under an Italian and EU law perspective.

It would be much better to have a system of gradual warnings after one or more photos are not uploaded correctly in order for the consumer to rectify, rather than a permanent ban/termination". (enfasi presente nei documenti originali).

³⁵ Cfr. doc. n. 18.15. In particolare, nella conversazione tra i dipendenti del Professionista e il *team* legale (interno), riguardante il trattamento dei dati personali degli utenti, il servizio legale evidenzia: "*So I understand that Bird collects and stores personal information for the ATAC pass application (e.g., ID documents, card serial numbers, receipts, date of birth) via Google Forms/Sheets and that some data (e.g., MetreBus card serial numbers) is kept even after cancellation/deregistration, as it might be considered useful for fraud prevention. Apart from all other data which appear to be clearly personal data under GDPR, even the MetreBus or ATAC pass data, if linked (or possibly linked) to an individual, can be considered as personal data under GDPR, so the same rules and rationals that we have been discussing so far in relation to the continuous keeping of personal data beyond cancellation/deregistration will apply also to this case. Whats the specific concerned fraud we would like to avoid? If the keeping of those ATAC pass data is only primarily aimed at avoiding creation of a new account with the same pass, then I am afraid this may conflict with GDPR's data*

32. Inoltre, in sede ispettiva è stata acquisita un'e-mail inviata a novembre 2025 in cui un dirigente della Società intima ai dipendenti di Bird di sospendere la disattivazione degli *account* degli utenti titolari di un abbonamento Metrebus in quanto il Garante per la protezione dei dati Personali avrebbe inviato alla Società una richiesta d'informazioni circa il trattamento dei dati personali degli utenti Bird. Anche in questo caso, i dipendenti della Società cercano di identificare una soluzione alternativa per mantenere i benefici della politica di disattivazione degli *account* associati alla Metrebus Card, consistenti in una sostanziale riduzione dei costi e delle perdite³⁶.

33. Infine, sono stati acquisiti in sede ispettiva diversi reclami inviati dai consumatori alla Società relativi alla disattivazione improvvisa e priva di adeguate motivazione del proprio *account*³⁷, oltre alla segnalazione inviata da un consumatore all'Autorità³⁸.

34. Nel corso del procedimento, anche in spontanea esecuzione degli impegni, il Professionista ha implementato una serie di misure volte a superare le criticità derivanti dalle condotte *sub a)* e *sub b)* oggetto del presente provvedimento.

35. In particolare, Bird ha: i) automatizzato e migliorato l'intero processo di attivazione del Pass; ii) istituito una task force dedicata esclusivamente alla gestione delle richieste relative al Pass; iii) ridotto il tempo di elaborazione ed evasione delle richieste di attivazione (fino a 5 [4-7] giorni lavorativi); iv) migliorato i canali di comunicazione con la clientela; v) introdotto misure di ristoro

minimization and storage limitation principles and it may not be justified (as we have also already discussed with other personal data like the device ID". Al precedente messaggio risponde un dipendente della Società affermando: "[...] we saw an increase of GDPR related requests from ATAC pass banned users - this is clearly a way to work around our perimeter and still get the promotion (this increased to up to [150k€-210k€] per week, and with bans we reduced it to [75k€- 115k€] and keep reducing every day). Any change we make to the process of banning, which is now giving good results, should balance GDPR needs and the need to ban users and reduce the bleeding".

Sempre nello scambio di e-mail, è ulteriormente ribadita, da parte del *team* legale, la necessità di procedere alla cancellazione dei dati degli utenti: "*Here is what we're going to do for Italy:*

Regular Users and Ride Pass Users:

we are able, under EU GDPR law, to keep some data for legitimate purpose such as:

- *Ride histories (in case there are accident claims for investigative purposes) - up to [1,5-3] years.*
- *Credit Card numbers for accounting purposes - up to 10 years. [...]*

*So, when an Italian rider requests data deletion, we will delete **all data** (such as name, surname, and any other personal identifying information).*

*We will keep all ID numbers for the Ride Pass/Metro Bus Rome program for [2-5] months. After [2-5] months, we will **delete** all information associated with the Rome Ride pass account. [...]*

A cui fa seguito la risposta di un dipendente di Bird che replica: "[...] *With the current process of banning that we implemented to reduce contra spending (from [28k\$-42 k\$] / day to [12k\$-19 k\$] / day so far), if we delete data after just [2-5] months from submission, I see two main risks:*

- Once I delete customer emails, ATAC cards and personal data, we won't be able to know which requests come from banned users / cards

- In case of any litigation with the Italian antitrust authority (we already had one, and many threaten it with this banning process), we won't be able to provide the necessary evidences of why we banned users (for example, counterfeit IDs, parents' IDs, etc.) Since from what I read in your email there is no reference to a three months period for data deletion, would you consider deleting documents and data after 12 months from submission instead?"

³⁶ Cfr. docc. nn. 18.73 e 18.74. In particolare, un dirigente della Società afferma: "[...] *Per our Legal team, we need to cease ATAC bans/suspensions for the time being, starting from the time of this email.*"

A cui fa seguito la risposta di un dipendente di Bird che afferma: "[...] *Given the high contra impact, the high cost impact and how banning positively reduced both in the past month, do you think we have some middle ground where we can meet? What is the issue with banning?"*

³⁷ Cfr. docc. nn. 18.21, 18.47, 18.51, 18.59 e 18.70.

³⁸ Cfr. doc. n. 2.

nei confronti dei consumatori che abbaino subito ritardi superiori a [12-18] giorni nell'attivazione del Pass³⁹.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

36. Con riferimento alla condotta *sub a*), Bird ha specificato⁴⁰ che il Pass rappresenta un *unicum* nel panorama nazionale italiano, il cui costo ricade esclusivamente sul Professionista. A tal riguardo, la Società ha rappresentato di aver erogato nel periodo settembre 2023-novembre 2025 circa [1,4-1,9] milioni di corse gratuite attraverso il Pass, pari a circa [il 28-38%] del totale delle corse effettuate nello stesso periodo.

37. Riguardo al numero di consumatori che non ha effettuato alcuna corsa a fronte della richiesta di attivazione del Pass nel periodo settembre 2023 - dicembre 2024, Bird ha sostenuto⁴¹ che il fenomeno è riconducibile a due fattispecie. La prima, include gli utenti che, una volta ottenuto il Pass, hanno deciso di non effettuare alcuna corsa. La seconda, riguarda le richieste inviate da utenti titolari di un abbonamento Metrebus, ma privi dei requisiti necessari per accedere al servizio.

38. Con riferimento al numero di comunicazioni/reclami ricevuti inerenti all'attivazione del Pass, il Professionista ha sottolineato⁴² che le predette comunicazioni includono il numero complessivo di comunicazioni inviate dagli utenti relativamente al Pass, comprese le richieste di informazioni e chiarimenti circa le modalità e i requisiti di attivazione dell'offerta.

39. Riguardo ai tempi di evasione della richiesta di attivazione del Pass, la Società ha affermato⁴³ che pur non essendo in grado di fornire dati puntuali, il tempo massimo di attivazione non ha mai superato il termine comunicato ai consumatori attraverso i propri canali online, pari a [5-10]-[7-14] giorni. Allo stesso tempo, il Professionista ha sostenuto che nel corso del periodo in esame si sono verificati casi che hanno richiesto tempi di attivazione superiori al limite di [5-10]-[7-14] giorni, sostanzialmente riconducibili a quattro casistiche: documentazione incompleta o non conforme fornita dal consumatore, richieste multiple, tentativi di accesso fraudolento e/o da parte di minori e picchi di richieste ricevute nel periodo estivo 2024.

40. In aggiunta, il Professionista ha sostenuto⁴⁴ che le segnalazioni dei consumatori presenti nel fascicolo istruttorio, così come i reclami acquisiti in sede ispettiva non corrispondano a condotte ostruzionistiche implementate da Bird nell'attivazione del Pass, essendo tutte riconducibili a errori commessi dai consumatori nella procedura di richiesta del Pass, a problematiche documentali (documenti scaduti o non leggibili) o irregolarità nella richiesta (abbonamento scaduto o differente da quello che dà diritto al Pass).

41. Infine, la Società ha sottolineato⁴⁵ che, il 28 gennaio 2025, l'Autorità ha disposto l'archiviazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera c), del Regolamento sulle procedure

³⁹ Cfr. doc. n. 73.

⁴⁰ Cfr. doc. n. 36.

⁴¹ Cfr. *ibidem*.

⁴² Cfr. *ibidem*.

⁴³ Cfr. *ibidem*.

⁴⁴ Cfr. *ibidem*.

⁴⁵ Cfr. *ibidem*.

istruttorie, della denuncia di un singolo consumatore che lamentava la mancata attivazione del Pass nel corso del 2024, anche a fronte delle informazioni fornite dalla Società riguardo alle iniziative intraprese per la soluzione del singolo reclamo e delle informazioni fornite in merito alle modalità e alle tempistiche di attivazione del Pass.

42. Con riferimento alla condotta *sub b)*, Bird ha sostenuto⁴⁶ che l'assenza di informazioni fornite *ex ante* ai consumatori nella documentazione contrattuale circa i motivi che avrebbero potuto dar luogo alla disattivazione dell'account è riconducibile al fatto che la stessa è una mera traduzione dell'inglese dei termini applicati da Bird negli altri Paesi in cui opera. Inoltre, la peculiarità contrattuale del servizio offerto ai titolari di un abbonamento Metrebus non è stata adeguatamente descritta nella documentazione contrattuale a causa delle ridotte dimensioni aziendali della Società.

43. Ancora riguardo alla disattivazione degli *account* dei consumatori titolari di un Pass, la Società ha sostenuto che la gratuità dell'offerta avrebbe incentivato gli utenti ad attuare comportamenti poco responsabili, in particolare circa le modalità di parcheggio. Tali comportamenti sarebbero alla base della disattivazione degli *account*⁴⁷.

V. CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

44. Bird, nelle memorie finali, ha inizialmente ribadito⁴⁸ che le tematiche oggetto della comunicazione di avvio del procedimento istruttorio erano già state esaminate da codesta Autorità e archiviate ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lett. c), del Regolamento sulle procedure istruttorie con delibera del 28 gennaio 2025, anche alla luce delle informazioni fornite dal Professionista riguardo le iniziative intraprese per la trattazione e la soluzione del reclamo del singolo consumatore segnalante.

45. In riferimento alla condotta *sub a)*, la Società ha richiamato⁴⁹ la caratteristica dell'iniziativa promozionale oggetto del procedimento, sottolineando che al fine di ottenere il massimo punteggio in sede di bando, Bird abbia deciso di offrire il Pass a titolo totalmente gratuito ai titolari di un abbonamento Metrebus, senza alcuna sovvenzione da parte dell'Amministrazione. Di conseguenza, il Pass non costituirebbe un servizio a pagamento gravato da limitazioni, ma un beneficio concesso in assenza di corrispettivi, il cui costo ricade esclusivamente sul Professionista, rilevando altresì che l'offerta gratuita è di ampiezza tale da soddisfare le esigenze di mobilità ordinaria dell'utenza.

46. Inoltre, ad avviso del Professionista, i ritardi nell'attivazione del Pass non devono essere considerati un ostacolo intenzionalmente frapposto all'esercizio dei diritti dei consumatori, ma la conseguenza di difficoltà organizzative e della necessità di verifiche volte a prevenire abusi e comportamenti fraudolenti⁵⁰.

⁴⁶ Cfr. doc. n. 53.

⁴⁷ Cfr. *ibidem*.

⁴⁸ Cfr. doc. n. 68.

⁴⁹ Cfr. *ibidem*.

⁵⁰ Cfr. *ibidem*.

47. Successivamente, Bird ha ribadito⁵¹ che la percentuale di utenti che non ha effettuato alcuna corsa nel periodo settembre 2023-dicembre 2024, pur avendo fatto richiesta di attivazione del Pass, sottostimi il numero di Pass effettivamente attivati. Infatti, un tasso di mancato utilizzo della promozione, di per sé, non equivale a un ostacolo frapposto dal Professionista alla fruizione delle corse gratuite, quanto piuttosto una scelta dei consumatori o un'assenza dei requisiti necessari per accedere al servizio.

48. Ancora, riguardo al numero di comunicazione/reclami ricevuto dalla Società riguardanti la mancata attivazione del Pass nel periodo luglio 2024-dicembre 2025, Bird ha ribadito⁵² che tale dato non corrisponde a un numero di reclami in senso proprio, ma comprende la totalità dei reclami/comunicazioni ricevute riguardanti il Pass, incluse molte richieste relative alla procedura di attivazione della promozione. Al riguardo, inoltre, il Professionista fornisce un esame di ciascun reclamo acquisito al fascicolo, attribuendo sempre al consumatore la causa del ritardo o della mancata attivazione del Pass lamentati nelle denunce.

49. Anche rispetto agli elevati tempi medi di attivazione del Pass riferibili al periodo giugno-settembre 2024, la Società ha evidenziato che i predetti ritardi sono circoscritti a un periodo limitato, caratterizzato da un forte incremento della domanda di attivazione del Pass e dal simultaneo affidamento in *outsourcing* del processo di attivazione dello stesso.

50. Riguardo ai reclami pervenuti a Roma Servizi per la Mobilità nel periodo settembre 2023 – aprile 2025, pari a [195-250] reclami, Bird ha sottolineato⁵³ l'esiguità del dato rispetto al numero di corse gratuite erogate nello stesso periodo dalla Società, pari a [1,4-1,9] milioni.

51. In merito alla durata della condotta *sub a)*, il Professionista ha sostenuto che il decorrere di una condotta qualificabile come illecito non potrebbe precedere la data di archiviazione della suddetta segnalazione, ossia iniziare prima del 28 gennaio 2025. Inoltre, la stessa condotta sarebbe cessata in data 20 marzo 2026, contestualmente all'attuazione spontanea e integrale degli impegni presentati dalla Società il 9 gennaio 2026 e rigettati dall'Autorità per interesse all'accertamento con delibera del 18 febbraio 2026.

52. In riferimento alla condotta *sub b)*, Bird ha ribadito⁵⁴ che i blocchi degli *account* rappresentavano la conseguenza di azioni concrete poste in essere dagli utenti in violazione delle regole, di abuso o di elusione del beneficio.

53. Ancora circa la gravità della condotta *sub b)*, la Società ha evidenziato⁵⁵ che le condizioni contrattuali tuttora applicate da Lime Technology S.r.l. (di seguito, "Lime" ed EmTransit S.r.l., di seguito "Dott"), entrambe attive nella fornitura del servizio di micromobilità nel territorio di Roma Capitale, sono sostanzialmente sovrapponibili a quelle contestate a Bird in sede di estensione oggettiva. In particolare, sia Lime che Dott prevedono nelle proprie condizioni contrattuali la possibilità di sospendere l'account degli utenti in modo ampiamente discrezionale, in assenza di adeguate informazioni fornite *ex ante* ai consumatori e senza alcun sistema sanzionatorio graduato.

⁵¹ Cfr. *ibidem*.

⁵² Cfr. *ibidem*.

⁵³ Cfr. *ibidem*.

⁵⁴ Cfr. *ibidem*.

⁵⁵ Cfr. *ibidem*.

Ne consegue che il parallelismo contrattuale tra più operatori nel settore della micromobilità escluda il connotato di particolare gravità attribuito alla condotta *sub b)*.

54. Riguardo alla durata della condotta *sub b)*, Bird ha sottolineato che la documentazione acquisita in sede ispettiva circa i blocchi degli *account* è interamente riferibile al 2025. Di conseguenza, l'inizio della pratica non potrebbe precedere lo stesso anno. Inoltre, la condotta *sub b)* sarebbe cessata in data 20 aprile 2026, essendo state modificate le clausole contrattuali oggetto della comunicazione di estensione oggettiva del procedimento istruttorio, attraverso l'adozione di una nuova versione delle condizioni di noleggio.

55. Infine, con riferimento alla quantificazione dell'eventuale sanzione, Bird ha evidenziato *[omissis]*⁵⁶.

56. In base alle suddette argomentazioni, Bird ha sostenuto che l'irrogazione di una sanzione *[omissis]*⁵⁷.

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

57. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto su strada, in data 23 giugno 2026⁵⁸ è stato richiesto il parere all'ART, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, nonché dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento.

58. Con parere pervenuto in data 1° luglio 2026, l'ART ha affermato che il settore interessato dalle condotte contestate nel presente procedimento istruttorio non è, a oggi, oggetto di propria regolazione e che, in ogni caso, esse non avrebbero inciso sulla fruizione dei servizi sottoposti alla sua regolamentazione⁵⁹.

VII. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

59. Con riferimento alla condotta *sub a)*, le evidenze acquisite nel corso del procedimento dimostrano che il Professionista ha posto in essere una pratica commerciale scorretta, in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del consumo. In particolare, le inefficienze organizzative nella gestione delle richieste degli utenti riguardo l'attivazione del Pass e i ritardi nell'attivazione dello stesso integrano comportamenti ostruzionistici, in quanto volti a frapporre ostacoli idonei a impedire o limitare sensibilmente i diritti contrattuali degli abbonati Metrebus, consistenti nella facoltà di fruire delle corse gratuite associate al Pass, secondo quanto oggetto di un impegno assunto, in sede di gara pubblica, con il Comune di Roma e con l'utenza in possesso di un abbonamento annuale per il TPL (carta Metrebus).

60. Nello specifico, i dati forniti da Bird⁶⁰ confermano l'esistenza di una prassi aziendale che non ha garantito una gestione efficace degli impegni assunti nei confronti degli utenti titolari di un abbonamento Metrebus. Infatti, nel corso del 2023, solo il *[39-54]%* degli utenti, pari a *[2.600-*

⁵⁶ *[omissis]*.

⁵⁷ *[omissis]*.

⁵⁸ Cfr. doc. n. 69.

⁵⁹ Cfr. doc. n. 71.

⁶⁰ Cfr. doc. n. 36.

3.600] consumatori, che ha richiesto l'attivazione del Pass ha effettuato almeno una corsa con i mezzi di micromobilità in *sharing* offerti dalla Società, mentre nel 2024 tale percentuale è aumentata, ma in modo non significativo, attestandosi al [55-69]%, pari a [27.000-34.000] consumatori.

61. Riguardo alle argomentazioni difensive fornite da Bird, si evidenzia innanzitutto che il Professionista non è stato in grado di fornire una risposta puntuale alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio in merito al numero di Pass attivati nel periodo di riferimento. Nello specifico, Bird ha rappresentato che l'unica metrica di cui la Società tiene traccia è quella relativa al numero di utenti che, dopo l'attivazione del Pass, hanno effettuato almeno una corsa⁶¹. Di conseguenza, l'assenza di un valore puntuale circa il numero di Pass effettivamente attivati non può essere utilizzata, in sede difensiva, per sostenere che il numero di utenti a cui è stato attivato il Pass è certamente superiore rispetto ai dati forniti dalla Società, riferibili esclusivamente agli utenti che hanno effettuato almeno una corsa dopo l'attivazione della promozione.

62. Tanto più che, appare inverosimile ipotizzare che migliaia di consumatori a cui era stato attivato il Pass nel periodo settembre 2023 - dicembre 2024 abbiano spontaneamente deciso di non effettuare alcuna corsa in monopattino, pur avendo portato a termine con successo l'attivazione del Pass tramite il proprio *account*.

63. La stessa considerazione vale circa le migliaia di consumatori che avrebbero continuato a inoltrare a Bird una richiesta di attivazione del Pass in assenza dei requisiti necessari per accedere alla promozione, tanto più che il Pass doveva essere rinnovato su base mensile nel periodo di riferimento. In quest'ottica, appare inverosimile ipotizzare che migliaia di consumatori perseverassero nella richiesta di attivazione del Pass ogni mese a fronte della mancata attivazione dello stesso per l'assenza dei requisiti necessari per accedere all'offerta.

64. Ulteriore conferma degli ostacoli frapposti alla fruizione del *Pass* è rappresentata dal numero di reclami/comunicazioni ricevute da Bird da parte di utenti riguardanti il Pass⁶². Questi contatti sono stati oltre [14 mila-18,5 mila] nel secondo semestre del 2024 e circa [26 mila-34 mila] durante il 2025, a fronte di circa [24,1 mila-31,8 mila] richieste di attivazione di Pass ricevute nello stesso periodo del 2024 e di circa [38 mila-48 mila] richieste ricevute nel corso del 2025.

65. In riferimento al predetto punto, le argomentazioni difensive di Bird avvalorano le ipotesi istruttorie. Infatti, in base a quanto affermato dal Professionista⁶³, il processo di attivazione del Pass non richiede l'invio di una comunicazione, ma esclusivamente la compilazione di un modulo di richiesta con i dati personali degli utenti e la successiva attivazione della promozione sull'*account* degli stessi da parte della Società. Di conseguenza, la ricezione di decine di migliaia di reclami/comunicazioni inerenti alla attivazione del Pass lascia emergere l'esistenza di ostacoli all'attivazione dello stesso, dal momento che il Pass potrebbe essere attivato e rinnovato – se il processo fosse stato effettivamente e adeguatamente predisposto come rappresentato - senza necessità di inviare alcuna comunicazione al Professionista.

⁶¹ Cfr. doc. n. 36.

⁶² Cfr. *ibidem*.

⁶³ Cfr. doc. n. 53.

66. Riguardo agli elevati tempi medi di attivazione del Pass durante il periodo estivo del 2024⁶⁴ riconducibili, secondo le argomentazioni difensive del Professionista, a un significativo incremento della domanda di attivazione dello stesso, si sottolinea che la stessa domanda di attivazione della promozione nei quattro mesi precedenti, ossia febbraio – maggio 2024, sia stata di poco inferiore a quella intercorsa nel periodo estivo, a fronte della quale non si sono verificati ritardi nei tempi medi di attivazione della promozione⁶⁵.

67. Inoltre, tutti i suddetti dati numerici riguardanti le mancate attivazioni del Pass, le comunicazioni inviate dai consumatori riguardo la promozione e i ritardi nei tempi medi di attivazione dello stesso, sono confermate da tre differenti comunicazioni intercorse tra il personale della Società⁶⁶ che descrivono le criticità e i limiti organizzativi emersi nel corso degli anni riguardo la gestione dell'attività di *customer care* dedicata ai Pass.

68. In riferimento alla gratuità del Pass e il conseguente onere a carico di Bird delle corse effettuate dagli abbonamenti metrebuses, vale la pena evidenziare che la gratuità della promozione è stata una scelta del Professionista, effettuata in sede di partecipazione al bando di gara indetto da Roma Capitale, tesa a massimizzare le probabilità di vittoria dello stesso⁶⁷, al fine di accedere al più importante mercato italiano della micromobilità⁶⁸. Si tratta, quindi, di una scelta commerciale autonoma del Professionista per la distribuzione del proprio servizio. A prescindere dalla asserita gratuità del Pass, quest'ultimo deve essere comunque reso in conformità alle regole consumeristiche, che nel caso di specie stigmatizzano il comportamento posto in essere da Bird, in quanto idoneo a frapporre ostacoli all'attivazione e al pieno utilizzo del servizio medesimo e, quindi, a impedire la fruizione dei diritti contrattuali loro spettanti.

69. Riguardo al rilievo del Professionista circa il numero esiguo di reclami ricevuti da Roma Capitale, si rileva che le segnalazioni dei consumatori costituiscono un elemento segnaletico circa la possibile sussistenza dei fatti contestati e della potenziale lesività del comportamento posto in essere dal Professionista⁶⁹.

70. Complessivamente circa la condotta *sub a)*, Bird insiste per una lettura parcellizzata delle evidenze, in particolare delle doglianze dei consumatori; tuttavia, la lettura unitaria e globale delle evidenze agli atti restituisce un affresco che dimostra inequivocabilmente come il Professionista abbia ostacolato la fruizione del Pass da parte dei consumatori. Sul punto, si evidenzia che la mancata o ritardata attivazione del Pass ha determinato un beneficio diretto per la Società, rendendo indisponibili i monopattini ai consumatori che ne avrebbero beneficiato gratuitamente⁷⁰ e allo stesso

⁶⁴ Cfr. doc. n. 36.

⁶⁵ Cfr. *ibidem*.

⁶⁶ Cfr. docc. nn. 18.1, 18.3 e 18.17.

⁶⁷ Cfr. doc. n. 53.

⁶⁸ Cfr. https://osservatoriosharingmobility.it/wp-content/uploads/2025/10/9-Rapporto-sharing-mobility_2025.pdf

⁶⁹ Deve ricordarsi il consolidato orientamento secondo cui le pratiche commerciali scorrette sostanziano illeciti di pericolo, con la conseguenza che “*ai fini della configurabilità della fattispecie, è sufficiente l’astratta ripetibilità della condotta e la sua potenzialità lesiva in astratto, valutata ex ante e indipendentemente dagli effetti dannosi concretamente prodotti*” (cfr. Tar Lazio, sez. I, 3 luglio 2023, n. 11055), risultando “*del tutto irrilevante sia l’eventuale esiguità delle segnalazioni sia la natura occasionale o episodica della condotta*” rilevando, invece, “*la mera potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista*” (cfr. Consiglio di Stato, sez. VI, 8 febbraio 2021, n. 1152).

⁷⁰ Nei limiti inclusi nella promozione.

tempo disponibili gli stessi mezzi ai consumatori disposti a usufruire del servizio di noleggio a pagamento.

71. In quest'ottica, la struttura organizzativa assunta dal Professionista rispetto al rilascio del Pass è sintomatica di una negligenza professionale. Nello specifico, le risultanze istruttorie hanno evidenziato come l'organizzazione adottata dal Professionista non abbia rispettato quel precipuo grado di efficienza che sarebbe stato legittimo attendersi dalla Società, in qualità di operatore specializzato nel settore e pertanto consapevole della natura del servizio; specie in considerazione della prospettiva di essere reinserito, in una dimensione intermodale, nel circuito dell'erogazione del trasporto pubblico locale, a seguito dell'aggiudicazione dell'Avviso Pubblico.

72. Infine, circa l'archiviazione della segnalazione di un singolo consumatore inerente alla condotta *sub a*), deliberata il 28 gennaio 2025 dall'Autorità, si sottolinea che l'archiviazione di una singola denuncia non vincola in alcun modo l'Autorità circa l'avvio di un procedimento istruttorio in un momento successivo alla luce di nuovi elementi di fatto, né può quindi ingenerare nel Professionista alcun affidamento circa le valutazioni effettuate dall'Autorità in riferimento alle condotte oggetto della singola archiviazione⁷¹.

73. Riguardo alla condotta *sub b*), la documentazione acquisita in sede ispettiva⁷² delinea una seconda pratica commerciale scorretta, rivolta alla generalità degli utenti Bird, riguardante l'assenza di un'informativa circa i motivi che potrebbero determinare il blocco dell'account, nonché di un adeguato sistema di comunicazione rivolto agli utenti precedente la disattivazione dello stesso, in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

74. Infatti, la disattivazione degli *account* è avvenuta in assenza di chiare e complete informazioni fornite *ex ante* ai consumatori nella documentazione contrattuale in ordine alle circostanze al verificarsi delle quali potrebbe avere luogo un blocco dello stesso.

75. Inoltre, la disattivazione è stata attuata in mancanza di avvisi che informino il consumatore circa le condotte atte a determinare il blocco del suo *account*, nonché senza garantire alcun contraddittorio al consumatore prima di procedere alla disattivazione. Emerge, quindi, il carattere arbitrario della disattivazione degli *account* da parte del Professionista, idoneo a condizionare indebitamente il consumatore, impedendogli di fruire del servizio di trasporto.

76. Del resto, dalla documentazione agli atti, risulta che il *team* legale della Società abbia evidenziato in più di un'e-mail ai dipendenti di Bird i rischi legati alla violazione del codice del consumo dovuti alle modalità di disattivazione degli *account*, all'assenza di un'informativa rivolta ai consumatori circa i motivi che potrebbero determinare il blocco dello stesso, nonché all'assenza di avvisi che informino gli utenti circa la violazione delle condizioni contrattuali che potrebbero determinare il blocco del suo *account*⁷³.

77. Le memorie difensive fornite da Bird sul punto, riguardanti la dimensione aziendale del Professionista e la conseguente difficoltà di destinare risorse alla traduzione dall'inglese delle condizioni contrattuali relative alla sospensione dell'account, nonché all'inclusione di specifiche informazioni circa il Pass, non rappresentano certamente una valida giustificazione dell'assenza di

⁷¹ Come, peraltro, recentemente ribadito dalla sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 8 luglio 2025, n. 5904.

⁷² Cfr. docc. nn. 18.5, 18.10, 18.15, 18.21, 18.58, 18.73, 18.74, 18.75 e 18.76.

⁷³ Cfr. docc. nn. 18.5, 18.10, 18.15, 18.21, 18.58, 18.73, 18.74, 18.75 e 18.76.

un'informativa chiara verso i consumatori riguardo un aspetto contrattuale essenziale legato al rischio di blocco dell'account.

78. Sempre riguardo alla condotta *sub b)*, le comunicazioni acquisite in sede ispettiva hanno fatto emergere l'attuazione di una disattivazione degli *account* particolarmente rigorosa e puntuale nei confronti degli utenti fruitori del Pass⁷⁴.

79. In particolare, risulta che i dipendenti della Società hanno interloquito più volte riguardo alla *policy* seguita dalla Società di disattivazione degli *account* nei confronti degli utenti di Roma e, in particolare, verso gli abbonati Metrebus.

80. Contestualmente, i dipendenti del Professionista hanno sottolineato ripetutamente e in più di un'e-mail l'effetto positivo sui costi aziendali derivante dalla disattivazione degli *account* degli utenti titolari di un abbonamento Metrebus.

81. La suddetta *policy* di disattivazione selettiva degli *account* è stata implementata dai responsabili della Società nonostante i rischi evidenziati ripetutamente dal servizio legale interno.

82. Le memorie difensive fornite dal Professionista sul punto non forniscono alcuna valida giustificazione della sua condotta. Infatti, vista l'assenza di: i) un'informativa chiara fornita ai consumatori circa le circostanze che avrebbero potuto determinare il blocco dell'account; ii) di avvisi che informino il consumatore circa le condotte atte a determinare il blocco del suo *account* e iii) di un contraddittorio, appare impossibile per il consumatore effettuare una scelta consapevole delle azioni da intraprendere una volta noleggiato il veicolo per evitare il blocco dell'account.

83. Allo stesso tempo, il beneficio per la Società legato alla sospensione dell'account dei fruitori del Pass appare essere certo e riconducibile alla possibilità di offrire lo stesso mezzo di trasporto a pagamento ad altri utenti, piuttosto che gratuitamente agli abbonati Metrebus, come dimostrato dalle numerose comunicazioni tra i dipendenti di Bird circa la riduzione dei costi aziendali riconducibili alla *policy* di disattivazione degli *account*⁷⁵.

84. In conclusione, alla luce delle considerazioni sinora esposte, le due pratiche poste in essere dal Professionista e articolate nelle due condotte descritte al paragrafo II del presente provvedimento, integrano due distinte pratiche commerciali scorrette. La pratica *sub a)* in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1 lettera d) del Codice del consumo. La pratica *sub b)* in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

85. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

86. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

⁷⁴ Cfr. *ibidem*.

⁷⁵ Cfr. *ibidem*.

87. A tal riguardo, in virtù delle ragioni sopra esposte, le condotte in esame appaiono caratterizzate da un particolare grado di offensività, anche in ragione della loro natura e del loro carattere sistematico, avendo impedito o limitato sensibilmente l'esercizio dei diritti dei consumatori rispetto al servizio di micromobilità offerto dal Professionista.

88. Rispetto alla gravità delle violazioni, si tiene conto, nel caso in esame, anche delle caratteristiche del settore e in particolare della natura del servizio di micromobilità, che si inserisce, in una prospettiva intermodale, all'interno del sistema di TPL urbano presso la città di Roma in riferimento alla condotta *sub a)* e anche in una dimensione nazionale rispetto alla condotta *sub b)*⁷⁶.

89. In tal senso, le condotte del Professionista hanno altresì un impatto anche in termini di sostenibilità, avendo ostacolato la fruizione di un servizio complementare a quello di trasporto pubblico e meno inquinante rispetto a forme alternative di mobilità privata.

90. In relazione alla diffusione e all'ampiezza dell'infrazione, la pratica *sub a)* è stata implementata nel territorio di Roma Capitale, ove gli utenti impattati dalla stessa rappresentano una sottocategoria specifica, costituita dagli abbonati annuali al TPL del Comune di Roma, che utilizzano servizi di micromobilità in *sharing*. La pratica *sub b)* ha, invece, una dimensione geografica nazionale⁷⁷.

91. Riguardo alle condizioni economiche dell'impresa, nell'esercizio finanziario 2024, la Società ha registrato ricavi pari a oltre 7,6 milioni di euro e risulta appartenere a un rilevante gruppo internazionale.

92. Per quanto riguarda la durata della violazione, tenuto conto delle evidenze in atti e di quanto sopra esposto, la pratica *sub a)* è stata posta in essere quantomeno da settembre 2023 e almeno fino al 20 marzo 2026 alla luce delle misure agli atti implementate dal Professionista. La pratica *sub b)* è stata posta in essere quantomeno da settembre 2023 e almeno fino al 20 aprile 2026 alla luce delle misure agli atti adottate dalla Società.

93. Premesso quanto sopra, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria da applicare nei confronti del Professionista in relazione alla condotta *sub a)* descritta al paragrafo II nella misura di 400.000 € (quattrocentomila euro).

94. Cionondimeno, meritano positiva valutazione le azioni poste in essere da Bird al fine di superare le conseguenze della violazione contestata e superare i profili di scorrettezza evidenziati nelle condotte *sub a)*, anche attraverso la spontanea attuazione degli impegni

95. Pertanto, in relazione alla condotta *sub a)*, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Bird Rides Italy S.r.l. nella misura di 300.000 € (trecentomila euro).

96. Con riferimento alla condotta *sub b)*, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria da applicare nei confronti del Professionista descritta al paragrafo II nella misura di 600.000 € (seicentomila euro).

97. Anche rispetto alla condotta *sub b)*, meritano positiva valutazione le azioni poste in essere da Bird al fine di superare le conseguenze della violazione contestata e superare i profili di scorrettezza evidenziati nella predetta condotta, anche attraverso la spontanea attuazione degli impegni.

⁷⁶ Nello specifico in tutte le città in cui opera il Professionista.

⁷⁷ Cfr. *ibidem*.

98. Di conseguenza, in relazione alla condotta *sub b)*, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Bird Rides Italy S.r.l. nella misura di 450.000 € (quattrocentocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni su esposte, che la condotta commerciale *sub a)* di cui al punto II del presente provvedimento, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni su esposte sulla base delle considerazioni su esposte, che la condotta commerciale *sub b)* di cui al punto II del presente provvedimento, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo;

DELIBERA

a) che la condotta commerciale *sub a)* descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere da Bird Rides Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione, ove ancora in corso;

b) di irrogare alla società Bird Rides Italy S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro) in riferimento alla pratica *sub a)*;

c) che la condotta commerciale *sub b)* descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere da Bird Rides Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione, ove ancora in corso.

d) di irrogare alla società Bird Rides Italy S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 450.000 € (quattrocentocinquantamila euro) in riferimento alla pratica *sub b)*;

e) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, una relazione circa le azioni intraprese, per assicurare una pronta gestione delle richieste di attivazione del Pass e per preservare il diritto degli utenti alla tempestiva e piena fruizione delle corse gratuite ivi incluse fornendo i dati relativi alla loro implementazione, nonché circa le azioni intraprese per garantire un'adeguata informativa ai consumatori riguardo i motivi che potrebbero determinare il blocco dell'account, nonché per assicurare un appropriato contraddittorio precedente la disattivazione dello stesso.

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

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

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

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

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

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

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Saverio Valentino

PS13029 - DOTT/MICROMOBILITA'*Provvedimento n. 32030*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 agosto 2026;

SENTITO il Relatore, Presidente 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 nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 18 novembre 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS/13029 nei confronti della società EmTransit S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 18 novembre 2025, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso i locali e gli uffici della società EmTransit S.r.l.;

VISTE le comunicazioni del 18 febbraio 2026, del 5 marzo 2026 e del 5 giugno 2026, con le quali, ai sensi dell'articolo 8, comma 4 del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento al 14 agosto 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. EmTransit S.r.l. (C.F. 10581980967; di seguito, "Dott", "Società" o "Professionista"), , in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo.

2. La Società, che opera con il marchio commerciale *Dott*, è attiva nel settore della micromobilità urbana mediante la fornitura di servizi di *sharing* di biciclette a pedalata assistita (*e-bike*) e monopattini a propulsione elettrica. Dott, nel 2024, ha realizzato un fatturato pari Euro 14.573.931 euro.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento ha a oggetto l'erogazione del servizio di micromobilità collegato al c.d. *Pass Atac* (di seguito, "*Pass*"), un pacchetto mensile di corse gratuite offerto dal Professionista ai titolari di abbonamento annuale al trasporto pubblico locale (di seguito, "TPL") della città di Roma (di seguito, "abbonamento Metrebus"), secondo l'impegno assunto dalla Società nella gara pubblica indetta per l'individuazione degli operatori economici autorizzati ad erogare il servizio di *sharing* nel territorio del Comune di Roma, nel triennio 2023-2026.

4. In particolare, sono pervenute alcune istanze di intervento da parte di consumatori che hanno denunciato la mancata o ritardata attivazione del *Pass*; le vicende oggetto di segnalazione sono state

confermate anche su siti di informazione che le hanno stigmatizzate come sintomatiche di un fenomeno diffuso nel Comune di Roma¹.

5. Le richieste di intervento hanno evidenziato che la prolungata attesa dell'attivazione del *Pass*, unitamente alle risposte meramente interlocutorie del servizio di assistenza clienti a cui alcuni dei segnalanti si erano rivolti, ha finito per risolversi nell'impossibilità di fatto o, comunque, nell'estrema difficoltà per un numero significativo di consumatori di usufruire dei vantaggi prospettati dal Professionista tramite il sito *Dottpartners.com* o indicati nella pagina dedicata alla "Mobilità sharing" del sito web di Roma Capitale (<https://romamobilita.it/muoversi-a-roma/mobilita-sharing/>).

6. Inoltre, poiché il Professionista ha previsto per il *Pass* una validità di trenta giorni e richiesto la ripetizione *ex novo* dell'intera procedura di controllo e attivazione a cadenza mensile, il disservizio denunciato si è ripetuto, per ciascun utente, a ogni nuova richiesta effettuata fino a scadenza dell'abbonamento annuale Metrebus.

7. Sulla base delle segnalazioni dei consumatori e degli elementi acquisiti è stata, quindi, contestata a Dott. la pratica commerciale scorretta consistente nella frapposizione di ostacoli alla fruizione del summenzionato *Pass*, in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo, per aver adottato misure organizzative carenti e condotte dilatorie idonee a impedire o limitare sensibilmente i diritti contrattuali degli aventi diritto al *Pass*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

8. Il 18 novembre 2025 è stato avviato il procedimento istruttorio PS/13029², contestando al Professionista la possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo. 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. La Società ha fornito le informazioni richieste il 15 dicembre 2025³.

9. Il 25 novembre 2025, al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle fattispecie oggetto di esame, è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede operativa di Dott.

10. Il 9 gennaio 2026, è pervenuta, da parte della Società e ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del consumo⁴, una proposta d'impegni che è stata rigettata per interesse all'accertamento con comunicazione del 18 febbraio 2026⁵.

11. Il 16 gennaio 2026, il Professionista ha depositato una memoria difensiva infra-procedimentale⁶.

¹ Cfr. doc. n. 28 del fascicolo istruttorio.

² Cfr. doc. n. 29 del fascicolo istruttorio.

³ Cfr. doc. n. 57 del fascicolo istruttorio.

⁴ Doc. n. 63 del fascicolo istruttorio.

⁵ Doc. n. 73 del fascicolo istruttorio.

⁶ Cfr. doc. n. 67 del fascicolo istruttorio.

12. Il 22 dicembre 2025, l'associazione Consumerismo No Profit APS (di seguito, "Consumerismo APS") ha presentato l'istanza di partecipazione al procedimento⁷ che è stata accolta con comunicazione del 5 marzo 2026,⁸.

13. La Società ha avuto accesso agli atti del procedimento il 17 dicembre 2025, il 19 marzo 2026 e il 18 maggio 2026⁹ e l'associazione Consumerismo APS il 20 maggio 2026¹⁰.

14. Il 15 maggio 2026, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento, è stata comunicata a Dott. e alla associazione interveniente la conclusione della fase istruttoria attraverso la comunicazione di contestazione degli addebiti ed è stato assegnato un termine di venti giorni per eventuali controdeduzioni scritte da presentarsi al Collegio e ulteriori dieci giorni per le repliche.

15. Il 22 giugno 2026, previa proroga sia del termine per il deposito delle memorie difensive che del termine del procedimento al 14 agosto 2026¹¹, il Professionista ha depositato le proprie controdeduzioni scritte¹², mentre l'associazione Consumerismo APS non ha depositato né memorie né repliche.

16. Il 30 giugno 2026 è stato richiesto parere all'Autorità di Regolazione del Trasporto (di seguito, "ART"), posto che il procedimento riguarda un servizio di mobilità che viene presentato come collegato al TPL, in una prospettiva di trasporto intermodale dell'utenza urbana¹³. Il parere di ART è pervenuto in data 2 luglio 2026¹⁴.

III.2. Le evidenze acquisite

17. Roma Capitale, nel 2023, ha avviato due distinte procedure ai fini dell'affidamento del servizio di noleggio in *sharing* di veicoli elettrici condivisi (di seguito congiuntamente "Avviso Pubblico"), all'esito delle quali Dott è stata autorizzata ad offrire, all'interno del Comune di Roma, il servizio di *sharing* sia mediante monopattini che biciclette elettriche a pedalata assistita per il triennio 2023-2026¹⁵.

18. In forza dell'aggiudicazione dell'Avviso Pubblico, Dott si è obbligata nei confronti degli abbonati annuali al servizio TPL del Comune di Roma (*i.e.* titolari di abbonamento annuale Metrebus) a offrire, per la durata dell'abbonamento, un pacchetto giornaliero di corse gratuite (c.d. *Pass Atac*) che ciascun utente può attivare, previo *download* dell'app *Dott* e creazione di un *account*, tramite l'invio di un apposito *webform on-line* corredato dei documenti comprovanti il possesso dei requisiti previsti per il riconoscimento del *Pass* (la titolarità di un abbonamento annuale Metrebus esistente e in corso di validità, la relativa prova di pagamento).

⁷ Cfr. doc. n. 60 del fascicolo istruttorio, integrata con prot. n. 5669 del 21 gennaio 2026.

⁸ Cfr. doc. n. 75 del fascicolo istruttorio.

⁹ Docc. nn. 58, 84 e 98 del fascicolo istruttorio.

¹⁰ Cfr. doc. n. 99 del fascicolo istruttorio.

¹¹ Cfr. doc. n. 102 del fascicolo istruttorio.

¹² Cfr. doc. n. 103 del fascicolo istruttorio.

¹³ Cfr. doc. n. 104 del fascicolo istruttorio.

¹⁴ Cfr. doc. n. 107 del fascicolo istruttorio).

¹⁵ Cfr. Determinazione Dirigenziale n. QG/597/2023 del 24 maggio 2023 relativa allo *sharing* mediante monopattini e la Determinazione Dirigenziale n. QG/1209/2023 relativa allo *sharing* mediante *e-bike*. Dott ha specificato di essere stata autorizzata a svolgere il servizio di micromobilità nel Comune di Roma e a fornire il c.d. *Pass* a partire dal 1° settembre 2023; l'erogazione effettiva è iniziata il 1° ottobre 2023 (cfr. doc. n. 57 del fascicolo istruttorio).

19. Il *Pass* consente al titolare dell'abbonamento annuale Metrebus di effettuare fino a novanta corse mensili della durata massima di 30 minuti ciascuna (*i.e.* fino a tre corse al giorno, per trenta giorni dall'attivazione del *Pass*) al costo simbolico di 0,01 o 0,02 euro¹⁶. Il *Pass* offerto da Dott ha durata di trenta giorni dalla attivazione, con necessità per l'utente di ripetere l'iter di richiesta a ogni scadenza.

20. Secondo quanto riferito dalla Società¹⁷, l'attivazione del *Pass* presuppone un'attività in tre fasi: la prima, informatizzata ed essenzialmente istantanea, prevede una verifica tramite consultazione dei server Atac che ha esito positivo se il soggetto richiedente è effettivamente titolare di un abbonamento annuale Metrebus valido; a questo punto, l'utente può effettivamente inviare il *webform*. La seconda fase, anch'essa informatizzata, verifica mediante controlli automatici la validità dell'account Dott, la corrispondenza dei dati anagrafici inseriti nel modulo di richiesta con quelli dell'account registrato e la correttezza del documento di identità; la terza fase, caratterizzata invece da controlli manuali della durata di circa 10/15 minuti per richiesta, consiste in controlli a campione sulle tessere Atac (corrispondenza tra informazioni inserite nel *webform* e informazioni riportate sulla tessera Atac, ulteriore controllo sui dati personali dell'utente).

21. Al termine di tale procedura, l'utente la cui domanda è accolta riceve via *e-mail* un *link* per effettuare il pagamento previsto di 0,01 euro o 0,02 euro. Tale *link* ha una validità limitata a tre giorni dall'invio, decorsi i quali l'iter di approvazione deve essere riavviato da capo. Se, invece, il pagamento è tempestivo, in una successiva *e-mail* l'utente riceve il codice di attivazione del *Pass* da inserire manualmente all'interno dell'App. Da tale momento decorrono i 30 giorni di durata della promozione.

22. Dalle evidenze in atti, risulta che a svolgere siffatte attività di controllo manuale, su cui convergono tutte le richieste che hanno superato positivamente i controlli automatizzati, sia stata adibita una sola risorsa (inizialmente tre, poi ridotte per ragioni di contenimento dei costi dell'iniziativa)¹⁸.

23. Risulta altresì che il tempo di evasione delle richieste di attivazione tra ottobre 2023 e novembre 2025 sia mediamente pari a [7-12] giorni di attesa, aumentati a oltre [9-13] giorni di attesa da agosto 2024, a fronte di una durata del voucher di trenta giorni.

24. Tra ottobre 2023 e novembre 2025, sono pervenute a Dott [80.000-100.000] richieste di attivazione del *Pass*¹⁹ che avevano già superato il controllo tramite server Atac; di queste, solo [50.000-70.000], pari a circa il [55%-65%], si sono tradotte nell'invio del codice di attivazione, con una forbice di mancate attivazioni del [30%-40%], cioè [20.000-40.000] aspiranti al *Pass*.

25. In sede ispettiva, sono stati acquisiti reclami di tenore analogo alle richieste di intervento pervenute all'Autorità circa i forti ritardi nella attivazione del *Pass*: emerge che le attese si sono

¹⁶ Dott offre un pacchetto mensile di novanta corse/mese (tre corse/giorno) al costo di 0,01 euro e un pacchetto settimanale di quindici corse/settimana (tre corse/giorno) al costo di 0,02 euro. *[omissis]** (cfr. doc n. 67 del fascicolo istruttorio).

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

¹⁷ Cfr. doc. n. 103 del fascicolo istruttorio, cit.

¹⁸ Cfr. doc. nn. 67 e 103 del fascicolo istruttorio.

¹⁹ Più precisamente, tale cifra indica già i soli consumatori la cui domanda ha superato la prima fase di controllo automatizzato sulla validità dell'abbonamento ai fini del *Pass* mediante verifica sui server Atac.

protratte per oltre [12-18]/[18-23] giorni e fino anche a superare il mese e mezzo²⁰, a fronte di un *voucher* della durata di trenta giorni sebbene legato a un abbonamento annuale.

26. A titolo esemplificativo, tra i reclami acquisiti nel corso dell'ispezione, uno stesso consumatore segnala, in due diverse occasioni, attese superiori alle due settimane dapprima nel mese di dicembre 2024 e, successivamente, nel mese luglio 2025²¹, reiterando ogni volta la medesima doglianza e ricevendo la medesima risposta dal servizio clienti del Professionista.

Infatti, in entrambe le occasioni, come verificato anche riguardo agli altri reclami acquisiti agli atti, il consumatore riceve quasi subito una risposta automatica che annuncia la presa in carico della richiesta di assistenza e, dopo ulteriore sollecito, una risposta dal *customer care* che lo invita a pazientare poiché il ritardo è dovuto *“al volume eccezionalmente elevato di richieste”*. L'attesa è tale che lo stesso consumatore afferma: *“Sono abbonato annuale ATAC dal 14 novembre, sono 3 mesi di abbonamento, ma il vostro servizio l'ho usato soltanto per 30 giorni, nonostante abbia inviato richieste fin dal primo giorno”*.

27. È emerso inoltre che l'iter interno di gestione del reclamo prevede l'assegnazione al livello superiore di assistenza al cliente trascorse almeno [2-4] settimane dal reclamo iniziale; fino ad allora, l'utente riceve una risposta interlocutoria dal *customer care* che lo invita a pazientare poiché il ritardo è dovuto *“al volume eccezionalmente elevato di richieste”*²².

28. Al fine di verificare l'effettiva consapevolezza del disservizio in discorso da parte del Professionista, in sede ispettiva sono stati acquisiti i flussi mensili dei reclami giunti al *customer care* da gennaio 2024 a novembre 2025 (data dell'ispezione) relativi al *Pass* legato all'abbonamento Metrebus²³ ed è risultato che il Professionista ha ricevuto, nel corso dell'offerta del *Pass Atac*, oltre [6.000-8.000] segnalazioni relative alla mancata o ritardata attivazione della promozione.

29. A ciò si aggiunge il dato fornito dalla società Roma Servizi per la Mobilità, alla quale i consumatori hanno iniziato a inviare per conoscenza i reclami relativi ai disservizi legati alla mancata attivazione del *Pass*, che riporta di aver ricevuto oltre [200-400] segnalazioni²⁴.

30. Nel corso del procedimento, con comunicazione del 25 marzo 2026²⁵, Dott ha reso nota l'intenzione di dare spontanea attuazione agli Impegni proposti implementando le misure informative, compensative e organizzative ivi indicate.

31. Successivamente, secondo quanto comunicato nelle controdeduzioni difensive, Dott ha attuato le misure inizialmente proposte provvedendo a migliorare la propria struttura organizzativa, fissando un tempo massimo di gestione delle richieste di attivazione del *Pass* in [4-6] giorni lavorativi e prevedendo misure compensative consistenti in [omissis].

²⁰ Cfr. doc. n. 37 del fascicolo istruttorio, *sub* doc. n. 8 dell'indice ispettivo.

²¹ Cfr. doc. n. 37 del fascicolo istruttorio, *sub* doc. nn. 6 e 7 dell'indice ispettivo.

²² Cfr. doc. n. 37 del fascicolo istruttorio, *sub* doc. nn. 12 e 13 dell'indice ispettivo.

²³ Cfr. doc. n. 37 del fascicolo istruttorio, *sub* doc. nn. 18 – 57 dell'indice ispettivo.

²⁴ Cfr. docc. nn. 91 e 94 del fascicolo istruttorio (integrato con prot. n. 50571 del 5 maggio 2026).

²⁵ Cfr. doc. n. 86 del fascicolo istruttorio.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

32. La Società ha svolto alcune osservazioni in replica alla comunicazione di avvio del procedimento.

33. In ordine al tempo di attesa per l'attivazione del *Pass*, Dott ritiene che i consumatori non sarebbero destinatari di alcuna comunicazione scorretta in quanto, all'interno del *webform* da compilare e inviare, il consumatore è avvertito che la procedura di verifica possa richiedere "*alcuni giorni*".

34. Dopo aver illustrato il proprio modello di business ed il processo di attivazione predisposto per il *Pass*, la Società ha illustrato le misure adottate per migliorarne la procedura, a fronte delle quali considera la condotta tenuta nella gestione della promozione conforme al canone di diligenza professionale richiesto. In particolare, Dott ha sottolineato di aver automatizzato le prime fasi dei controlli mediante predisposizione di un sistema di verifica della esistenza, validità ed eleggibilità dell'abbonamento Metrebus tramite una interrogazione in tempo reale (c.d. API, *application programming interface*), oltre che di aver consentito di anticipare l'invio di una nuova richiesta di attivazione mensile a partire da cinque giorni precedenti la scadenza del *Pass* in corso e ampliato i metodi di pagamento dell'importo simbolico richiesto ammettendo anche la carta di credito oltre al bonifico bancario. Cionondimeno, Dott ha evidenziato la necessità di svolgere comunque controlli manuali sulle richieste al fine di prevenire eventuali tentativi di frode ma anche che la durata del *Pass* non risente di eventuali ritardi poiché inizia a decorrere dal momento in cui l'utente inserisce il codice di attivazione nella propria App.

35. Ciò considerato, Dott ha concluso che una attesa di [7-12]-[10-13] giorni per l'attivazione del *Pass* non possa ritenersi eccessiva e che l'attività gestoria svolta (automazione di una parte della catena dei controlli) escluda una carenza di diligenza rilevante imputabile alla Società.

V. CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

36. Preliminarmente, Dott eccepisce l'incompletezza dell'istruttoria svolta poiché la comunicazione di contestazione degli addebiti (di seguito, "Contestazione addebiti") non avrebbe tenuto adeguatamente conto della complessità del processo di verifica per l'attivazione del *Pass*, delle misure introdotte per garantire la corretta fruizione del servizio e della piena collaborazione mostrata dalla Società nel corso del procedimento, ivi inclusa la spontanea esecuzione delle misure originariamente proposte come impegni. Dott, inoltre, lamenta di non essere stato ascoltato in audizione e che un confronto orale sia da preferire allo scambio di atti scritti.

37. Nel merito, il Professionista articola le difese già svolte nella memoria del 16 gennaio 2026²⁶ per affermare che il tempo medio di attivazione del *Pass* mensile ([7-12]-[10-13] giorni dalla data della richiesta) non appare ingiustificato né contrario alla diligenza professionale laddove si consideri la necessità di svolgere controlli sulla completezza e liceità delle richieste di attivazione.

38. La Società rimarca, dunque, la necessità dei controlli-ivi inclusi quelli manuali-soprattutto al fine di evitare possibili frodi che le verifiche informatiche potrebbero non cogliere (ad esempio, inserimento dei dati della tessera di un familiare); sostiene, inoltre, che nessun *vulnus* sarebbe

²⁶ Cfr. doc. n. 67 del fascicolo istruttorio.

arretrato al consumatore in quanto i trenta giorni di durata del *Pass* decorrono dalla di attivazione dello stesso e non sono legati al mese solare di riferimento.

Ad avviso del Professionista, dunque, la contestazione degli addebiti non avrebbe adeguatamente considerato che la fase dei controlli è imprescindibile e che richiede tempi tecnici ineliminabili e l'avvenuta riduzione del personale adibito ai controlli manuali a una sola risorsa non deve essere intesa come indice di inadeguatezza organizzativa, atteso che si sarebbe trattato di una necessità legata esclusivamente a ragioni di sostenibilità economica della promozione e non di una strategia dilatoria.

39. Ad avviso della Società, sarebbe ravvisabile un nesso tra aumento dei tempi di evasione delle pratiche e volume delle richieste di attivazione, cronologicamente individuabile a settembre 2024 quando, pur a fronte di un aumento delle richieste rispetto ai mesi precedenti, la Società ha dovuto contestualmente ridurre il personale dedicato ai controlli manuali da tre ad una risorsa.

40. Il Professionista sostiene, inoltre, che le criticità operative oggetto del procedimento sarebbero di fatto imputabili all'inaspettato volume di attivazioni richieste a valle della gara svolta dal Comune di Roma per l'assegnazione del servizio di micromobilità e nega la sussistenza di una strategia preordinata a ostacolare l'accesso al *Pass*.

41. Secondo Dott, infatti, il flusso di richieste pervenute è risultato superiore a quello prevedibile al momento della partecipazione all'Avviso Pubblico, stimato dalla Società in un massimo del [11%-14%] del totale degli abbonati (indicati in 200.000 nell'Avviso Pubblico). Ad avviso della Società, peraltro, l'adeguatezza della struttura organizzativa predisposta dovrebbe essere valutata alla luce del dato interno stimato e non rapportata al numero di tutti i potenziali aventi diritto indicato nell'Avviso Pubblico.

42. Quanto all'assistenza *post* vendita, Dott nega di aver fornito risposte meramente interlocutorie ma afferma di aver fatto ricorso a messaggi standard, come da prassi consolidata nel settore, per evitare comunicazioni imprecise alla luce della crescente pressione operativa registrata quantomeno da settembre 2024.

43. Secondo il Professionista, neppure è possibile sostenere che la sua condotta abbia alterato in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio inducendolo ad assumere decisioni commerciali che non avrebbe altrimenti assunto, atteso che gli utenti sarebbero stati sempre resi edotti della necessità di attendere "*alcuni giorni*" per l'attivazione del *Pass* e che la durata del *voucher* non risente dei ritardi in fase di attivazione.

44. Tantomeno, sostiene Dott, la condotta può essere qualificata come aggressiva poiché non sarebbe dimostrato che la Società abbia perseguito o consapevolmente tollerato un effetto deterrente sulla fruizione del *Pass*.

45. Il Professionista rivendica infine di essersi attivato per superare le criticità emerse dando seguito all'intenzione, inizialmente preannunciata il 25 marzo 2026, di eseguire spontaneamente gli Impegni presentati nel corso del procedimento, avendo implementato misure atte a migliorare la gestione delle richieste di attivazione del *Pass*. Dott. , sul punto, lamenta piuttosto che la mancata valorizzazione della sua fattiva collaborazione non sia stata considerata nella Comunicazione di contestazione degli addebiti.

46. In particolare, Dott dichiara di aver: *i)* creato la pagina dedicata "*Dott x Atac*", accessibile dalla *home page* del proprio sito web dal [omissis], recante tutte le informazioni rilevanti sul *Pass* e sulla possibilità di ottenere compensazioni per gli utenti che avessero subito ritardi nell'attivazione

della promozione tra il [omissis] e il [omissis]; ii) avviato lo sviluppo di una campagna informativa con [omissis]; iii) predisposto, dal [omissis], un'e-mail di presa in carico per rendere noto al cliente lo stato di avanzamento del processo di attivazione e la possibilità di compensazioni in caso di ritardo, nonché migliorato le informazioni fornite nella e-mail finale recante il codice di attivazione del *Pass*; iv) fissato, dal [omissis], un tempo massimo per il rilascio del *Pass* pari a [4-6] giorni lavorativi²⁷; v) previsto di riconoscere agli utenti che ne facciano richiesta misure compensative per i ritardi subiti tra il [omissis] e il [omissis] mediante [omissis]; vi) rafforzato il *team* preposto ai controlli manuali dal [omissis]; vii) previsto tempi di risposta agli utenti più stringenti e svolto sessioni formative in materia di tutela del consumatore alle funzioni interessate dalla promozione.

47. In considerazione di quanto precede, ritenendo risolti i profili sollevati nella comunicazione di avvio del procedimento, Dott domanda di riesaminare la propria decisione di rigetto degli Impegni ai fini della definizione del procedimento stesso.

In subordine, il Professionista ritiene che, per effetto delle misure implementate, la condotta sarebbe comunque da considerare cessata a far data dal 25 maggio 2026.

48. Sulla durata dell'infrazione, Dott ritiene altresì che l'inizio della pratica non dovrebbe corrispondere con l'inizio dell'offerta (ottobre 2023) ma posticipato quantomeno a settembre 2024, mese a partire dal quale si sarebbe verificato il peggioramento delle tempistiche a causa dell'aumento dei volumi delle richieste e della contestuale riduzione del personale.

Riguardo il periodo precedente, Dott ha fornito il tempo medio di attivazione delle richieste a partire da maggio 2024, affermando espressamente di non avere dati precedenti in quanto non registrati nei propri sistemi e, tra maggio ed agosto 2024, le attivazioni sarebbero avvenute entro [2-4] giorni di calendario.

49. Sulla gravità della pratica in caso di accertamento, il Professionista ritiene che le iniziative assunte nel corso del procedimento per risolvere le criticità contestate dovrebbero condurre a una quantificazione della sanzione pari al minimo edittale. In tal senso, deporrebbe il fatto che la pratica in oggetto sarebbe principalmente riconducibile a un'inefficienza operativa dettata dalla natura innovativa del servizio e dalla elevata domanda degli utenti, nonché la circostanza che la Società ha manifestato un atteggiamento collaborativo nel corso dell'intero procedimento.

50. Da ultimo, Dott sostiene che la diffusione della pratica debba essere ridimensionata, poiché le segnalazioni giunte all'Autorità, i reclami acquisiti in ispezione e le segnalazioni riferite da Roma Capitale potrebbero essere in parte duplicati per la prassi dei consumatori di inserire più destinatari nella stessa lettera e perché lo stesso consumatore potrebbe aver lamentato il disservizio e poi sollecitato più volte la sua risoluzione.

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

51. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto su strada, in data 30 giugno 2026 è stato richiesto il parere all'ART, ai sensi e per gli effetti

²⁷ Dott dichiara che, tra il 25 maggio e il 17 giugno 2026, ha ricevuto 3.454 istanze di attivazione del *Pass* e di averne attivate 2.240 entro un tempo medio di 3,71 giorni di calendario ed ulteriori 592 comunque entro la soglia prevista. Le restanti non si sarebbero tradotte in archiviazione per carenza dei requisiti o per mancato completamento del pagamento richiesto.

di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, nonché dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento.

52. L'ART, con parere pervenuto in data 2 luglio 2026, ha rilevato che il settore interessato dalle condotte contestate nel presente procedimento istruttorio non è, a oggi, oggetto di propria regolazione e che, in ogni caso, tali condotte non avrebbero inciso sulla fruizione dei servizi sottoposti alla sua regolamentazione.

VII. VALUTAZIONI

53. La condotta posta in essere da Dott, descritta al punto **II** del presente provvedimento, appare integrare una pratica commerciale scorretta consistente nell'aver frapposto ostacoli che hanno impedito o sensibilmente limitato la fruizione del pacchetto di corse gratuite denominato *Pass Atac*, in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo. Ciò, alla luce delle evidenze acquisite agli atti nel corso del procedimento, in ragione della adozione di misure organizzative manifestamente insufficienti e inadeguate a far fronte alle domande di attivazione del *Pass* provenienti dai consumatori titolari di un abbonamento annuale al servizio di trasporto pubblico locale nella città di Roma (c.d. abbonamento annuale Metrebus) cui era riservata la promozione in discorso.

54. A fronte dell'impegno assunto a esito della gara pubblica per l'affidamento del servizio di micromobilità, il Professionista risulta non aver organizzato adeguatamente la propria attività, così influenzando negativamente sull'accesso al servizio e, in ultimo, frapponendo di fatto un indebito ostacolo all'esercizio dei diritti spettanti ai consumatori che intendevano fruire delle corse gratuite incluse nel *Pass*.

55. In altri termini, da un lato Dott ha offerto un *Pass* a condizioni che riflettono quanto proposto in sede di Avviso Pubblico per massimizzare le probabilità di aggiudicazione e, dall'altro, ha riservato alla gestione ed attuazione della promozione una struttura organizzativa che presenta complessive carenze strutturali e organizzative tali da renderla inidonea in concreto.

56. Infatti, l'erogazione di un *voucher* di durata mensile e senza rinnovo automatico, unitamente all'esigenza rappresentata dalla Società di effettuare manualmente una parte dei controlli ritenuti imprescindibili²⁸, avrebbero reso necessario predisporre e rendere effettivo un sistema idoneo a consentire agli aventi diritto di fruire della promozione. Al contrario, il Professionista ha destinato a tali attività un'unica risorsa umana, evidentemente insufficiente per gestire le richieste di attivazione, come risulta dai dati acquisiti nel corso dell'istruttoria né si è prontamente attivato, nel corso dei mesi a fronte di un trend di richieste costante e dei ritardi progressivamente accumulati.

57. Viene in rilievo l'evidenza per cui Dott ha ricevuto, nel periodo ottobre 2023-novembre 2025, circa [80.000-100.000] richieste di attivazione a fronte di 200.000 utenti indicati come potenziali aventi diritto al beneficio nel capitolato tecnico della gara pubblica: si tratta, dunque, di un volume ampiamente inferiore, che non appare eccezionale e imprevedibile.

²⁸ Dott ha automatizzato la consultazione mediante API dei server ATAC per la verifica dell'esistenza e validità dell'abbonamento indicato nel *webform* e la verifica sulla validità dell'*account* Dott, la corrispondenza dei dati anagrafici inseriti nel modulo di richiesta con quelli dell'*account* registrato e la correttezza del documento di identità caricato dall'utente. Tuttavia, ha mantenuto una fase finale di controllo manuale al fine di individuare errori che potrebbero non essere rilevate dagli strumenti informatici (ad esempio inserimento dei dati di una tessera valida ma intestata a un parente).

58. Peraltro, tale dato va circostanziato, poiché esso non esprime il totale degli abbonati ma il totale dei rinnovi richiesti. È più che verosimile che il titolare di un abbonamento annuale al TPL urbano ricorra ad un servizio integrativo del trasporto pubblico per più mesi l'anno (reiterando la richiesta di attivazione fino anche a dodici volte).

59. A fronte di tali grandezze, risulta che il tempo di attesa medio per l'attivazione del *Pass* è stato pari a oltre [7-12] giorni, arrivati a [10-13] ad agosto 2025. Tali tempistiche esprimono le carenze strutturali e organizzative di cui sopra e non appaiono coerenti con la generica indicazione “*alcuni giorni*” presente nel modulo online di richiesta.

60. Inoltre, la possibilità di fruire del *Pass* appare marcatamente disattesa allorché solo il [55%-65%] dei richiedenti (la cui domanda aveva già superato la prima fase di controllo automatizzato) ha ottenuto il codice necessario per l'attivazione del *Pass* all'interno dell'App.

61. Ciò posto, risulta priva di pregio la difesa del Professionista che imputa il disservizio all'inatteso volume delle richieste pervenute, che avrebbe ampiamente superato anche le aspettative iniziali della Stazione Appaltante, oltre che degli operatori. Peraltro, i dati forniti dalla Società dimostrano che il numero di richieste trasmesse al Professionista ha mantenuto una tendenza per lo più costante nel corso dei mesi da ottobre 2023 a novembre 2025, attestandosi a circa [3.000-4.000] richieste/mese²⁹.

62. Dott sostiene che la valutazione di adeguatezza del sistema predisposto dovrebbe essere rapportata alla domanda concretamente attesa di abbonati interessati al *Pass*, che la Società avrebbe stimato nel [11%-14%] del totale degli abbonati annuali Metrebus. Tale tesi non appare meritevole di positivo apprezzamento perché l'attendibilità di tale stima è onere del Professionista e non può giustificare le mancanze che ne sono derivate e il ribaltamento degli effetti di un errore strategico di *marketing* sul consumatore finale.

63. Non appare dirimente nemmeno l'enfasi che il Professionista pone sulla necessità dei controlli - e dei controlli manuali in particolare - e sulla incompressibilità del tempo a ciò necessario: infatti, non si contesta l'opportunità o meno di svolgere qualsivoglia attività di controllo, ma l'aver mancato di predisporre un'organizzazione idonea ad assolvere agli obblighi contrattualmente assunti con gli aventi diritto al *Pass* alla luce dello specifico iter procedurale disegnato dallo stesso Professionista.

64. Invero, la numerosità degli oneri connessi alla valutazione delle richieste di attivazione discende dalla una libera scelta imprenditoriale articolata in modo tale da prevedere la reiterazione della richiesta di *Pass* mensili, così rinnovando mensilmente il disagio che in questa sede rileva.

65. Privo di pregio appare, poi, il collegato argomento svolto dal Professionista nelle proprie difese, per il quale non può essere assunta ad elemento significativo per la qualifica della propria condotta la riduzione del personale addetto ai controlli manuali da tre e un'unica unità poiché si tratterebbe di una scelta legata esclusivamente a valutazioni di sostenibilità economica e non preordinata a ostacolare la fruizione del *Pass* da parte dei consumatori.

66. In proposito, è assorbente la constatazione per cui la scelta di offrire il servizio di *sharing* a titolo gratuito (il prezzo richiesto è simbolicamente pari a 0,01/0,02 euro al mese) è anch'essa una decisione economica liberamente assunta dal Professionista³⁰.

²⁹ Cfr. doc. n. 57, all. A) del fascicolo istruttorio, cit.

³⁰ L'Avviso pubblico attribuiva trenta punti, pari al 30% del punteggio complessivo, in funzione delle condizioni economiche offerte agli abbonati al trasporto pubblico locale, segnatamente: un abbonamento settimanale, con prezzo

Di conseguenza, in sede di esecuzione del contratto, il Professionista non può spogliarsi della responsabilità derivante dalle norme che governano il rapporto consumeristico instaurato con gli utenti del *Pass*.

67. Una specifica responsabilità è riconducibile in capo al Professionista allorché, nel momento di maggiore richiesta (settembre 2024) ha ridotto sotto il minimo necessario il personale addetto ai controlli manuali senza adottare misure potenzialmente adatte a mitigare gli effetti deteriori di tale riassetto³¹. Dott, infatti, ha mantenuto inalterato tutto l' articolato *iter* amministrativo che caratterizza la propria proposta di *Pass*, da rinnovo mese per mese del *voucher*, alla mancata diversificazione della quantità e/o qualità dei controlli svolti alla prima attivazione del *Pass* e ai successivi suoi rinnovi (a fronte del medesimo titoli abilitativo, cioè un abbonamento annuale Metrebus).

68. *A contrario*, la stessa Dott ha dato conto-essendosi imposta un obiettivo pari a cinque giorni lavorativi massimo entro cui attivare il *Pass* e avendo incrementato le risorse totali a ciò dedicate da una a quattro-di essere riuscita a gestire circa 2.240 richieste pervenute in circa un mese (25 maggio 2026-17 giugno 2026) in 3,71 giorni di calendario ed ulteriori 592 nello stesso frangente rispettando la soglia di cui sopra.

69. In conclusione, sebbene Dott ne proponga una lettura parcellizzata, la lettura unitaria e globale degli elementi in atti restituisce l'evidenza della frapposizione di ostacoli alla fruizione del *Pass* posta in essere mediante una pratica caratterizzata da lungaggini sistematiche volte a defatigare il consumatore indicendolo a desistere dalla fruizione delle corse gratuite.

70. Per quanto concerne il rilievo del Professionista circa il numero esiguo di segnalazioni ricevute dall'Autorità, anche perché ipoteticamente duplicato con quanto indicato da Roma Capitale nei casi in cui lo stesso segnalante avesse indirizzato il reclamo a entrambi i destinatari o avesse più volte reiterato la medesima doglianza, si rileva che la denuncia è un elemento sintomatico della sussistenza dei fatti segnalati e della percezione da parte dei consumatori della scorrettezza di una condotta commerciale, impregiudicati i poteri di indagine e accertamento dell'Autorità.

D'altra parte, le pratiche commerciali scorrette integrano illeciti di pericolo, con la conseguenza che ai fini della loro configurabilità, sarebbe già sufficiente l'astratta ripetibilità della condotta e la sua potenzialità lesiva in astratto, valutata *ex ante* e indipendentemente dagli effetti dannosi concretamente prodotti, risultando irrilevante l'eventuale esiguità delle segnalazioni e rilevando, invece, la potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista³². Inoltre, proprio a partire dalle segnalazioni direttamente ricevute è stato possibile riscontrare un più ampio volume di reclami rivolti alla Società e al Comune di Roma³³, che ha avuto anche una sensibile eco sui media³⁴.

71. Con riferimento, poi, alla all'obiezione circa la mancata valorizzazione del merito degli impegni presentati dal Professionista e la collegata istanza di riesame della decisione di rigetto

inferiore a 10 euro, per un massimo di 15 corse di 30 minuti; e un abbonamento mensile, con prezzo inferiore a 30 euro, per un massimo di ottanta corse di 30 minuti.

³¹ Cfr. doc. n. 103 del fascicolo istruttorio.

³² Cfr., *ex multis*, Tar Lazio, sez. I, 3 luglio 2023, n. 11055; Consiglio di Stato, sez. VI, 8 febbraio 2021, n. 1152.

³³ Cfr. docc. nn. 91 e 94 del fascicolo istruttorio.

³⁴ Cfr. doc. n. 28 del fascicolo istruttorio.

formulata nella memoria di replica alla comunicazione di contestazione degli addebiti, si ricorda che rimane nella piena discrezionalità dell'Autorità la valutazione di accettare o respingere gli impegni sottoposti nel corso del procedimento, ove ritenga prevalente l'interesse all'accertamento della pratica senza che ciò comporti-come accaduto nel caso di specie-una valutazione di merito sulla congruità delle misure. Non è, quindi, meritevole di accoglimento l'istanza di riesame del rigetto degli impegni formulata dalla Società, permanendo l'interesse all'accertamento della violazione, come già rappresentato con la comunicazione del 18 febbraio 2026³⁵.

72. Confermato, dunque, l'interesse all'accertamento della pratica commerciale scorretta, l'eventuale condotta del Professionista successiva all'avvio del procedimento può trovare rilievo solo ai fini della quantificazione della sanzione.

73. Da ultimo, in riferimento all'obiezione per la quale il rigetto della richiesta di audizione innanzi agli Uffici avrebbe irrigidito il procedimento e svalutato il corretto apprezzamento della posizione del Professionista, appare priva di fondamento la presunzione che lo svolgimento delle difese e il contributo al procedimento mediante memorie scritte infra-procedimentali sia di per sé meno idoneo a tutelare i diritti di difesa della parte rispetto al colloquio orale. Piuttosto, l'audizione innanzi agli Uffici va intesa quale mezzo istruttorio a disposizione dell'Autorità al fine di acquisire, ove ritenuto necessario, elementi conoscitivi o chiarimenti che appaiano opportuni nell'ambito del procedimento.

74. In disparte la constatazione per cui il Professionista ha esercitato pienamente e in più occasioni³⁶ il proprio diritto di difesa rappresentando la propria posizione e articolando le proprie argomentazioni ai fini di un pieno contraddittorio procedimentale, quel che rileva è che la Società si è limitata a affermare apoditticamente un *vulnus* al proprio diritto di difesa, senza dimostrare in che misura la mancata audizione le avrebbe impedito o ostacolato di svolgere le proprie argomentazioni difensive.

75. In conclusione, alla luce delle evidenze in atti e degli elementi suesposti, la condotta posta in essere da Dott descritta al punto II, integra una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo, in quanto denotata da contrarietà alla diligenza professionale e aggressività e idonea a condizionare indebitamente e in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

76. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

77. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera

³⁵ Doc. n. 73 del fascicolo istruttorio.

³⁶ Dott ha avuto ripetutamente accesso agli atti del procedimento e ha depositato scritti difensivi in più occasioni: il 15 dicembre 2025 con la lettera di accompagnamento alla risposta alla richiesta di informazioni formulata in avvio, il 16 gennaio 2026 in risposta della comunicazione di avvio del procedimento e il 22 giugno 2026 con le controdeduzioni scritte successive alla contestazione degli addebiti.

svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

78. In considerazione delle argomentazioni svolte, la condotta in esame appare caratterizzata da un particolare grado di offensività, anche in ragione della sua natura e del suo carattere sistematico, avendo impedito o limitato sensibilmente l'esercizio dei diritti dei consumatori rispetto al servizio di micromobilità offerto dal Professionista.

79. Connota di ulteriore gravità la condotta, la constatazione che la marcata violazione del canone di diligenza professionale e il collegato detrimento della posizione del consumatore sia derivato da una scelta volontaria e consapevole del Professionista che ha reagito all'aumentare delle richieste di attivazione defalcando il personale addetto alla fase dei controlli manuali, cagionando l'ostacolo alla fruizione dei diritti contrattuali derivanti dal *Pass* oggetto del presente provvedimento.

80. Rispetto alla gravità della violazione, si tiene conto, nel caso in esame, anche delle caratteristiche del settore e in particolare della natura del servizio di micromobilità, che si inserisce, in una prospettiva intermodale, all'interno del sistema di TPL urbano presso la città di Roma.

81. In tal senso, la condotta del Professionista ha altresì un impatto anche in termini di sostenibilità, avendo limitato la fruizione di un servizio complementare a quello pubblico e meno inquinante rispetto a forme alternative di mobilità privata.

82. In relazione alla diffusione e all'ampiezza dell'infrazione, si deve tenere conto della circostanza che la pratica è stata implementata nel territorio di Roma Capitale e che gli utenti incisi dalla stessa rappresentato una sottocategoria specifica, costituita dagli abbonati annuali al TPL del Comune di Roma che utilizzano servizi di micromobilità in *sharing*.

83. Circa le condizioni economiche dell'impresa, nell'esercizio finanziario 2024, la Società ha registrato ricavi pari a oltre 14 milioni di euro e risulta appartenere a un rilevante gruppo internazionale.

84. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti la pratica commerciale descritta al punto II risulta posta in essere dal Professionista quantomeno a partire dal mese di settembre 2024, quando è intervenuta una modifica organizzativa peggiorativa a cui è corrisposto un netto aumento dei tempi di attivazione del *Pass* e almeno fino a maggio 2026 quando, in conseguenza delle misure implementate dal Professionista, il tempo medio di gestione si sarebbe sensibilmente ridotto.

85. Alla luce di quanto esposto, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria nei confronti del Professionista in relazione alla condotta descritta al paragrafo II nella misura di 700.000,00 € (settecentomila/00 euro).

86. Cionondimeno, meritano positiva valutazione le azioni poste in essere dal Professionista al fine di eliminare le conseguenze della violazione contestata e superare i profili di scorrettezza evidenziati. Pertanto, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a EmTransit S.r.l. nella misura di 525.000,00€ (cinquecentoventicinquemila/00 Euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in oggetto, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento posta in essere dalla società EmTransit S.r.l. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo e ne vieta la diffusione o continuazione, ove ancora in corso;
- b) di irrogare alla società EmTransit S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 525.000,00 € (cinquecentoventicinquemila/00 euro);
- c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alla lettera a) una relazione circa le azioni intraprese per assicurare una pronta gestione delle richieste di attivazione del *Pass Atac* e per preservare il diritto degli utenti alla tempestiva e piena fruizione delle corse gratuite ivi incluse, fornendo i dati relativi alla loro implementazione.

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

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

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

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

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

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

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Serena Stella

IL PRESIDENTE

Saverio Valentino

VARIE

MODIFICA DELLA COMUNICAZIONE SULLE “MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE” DI CUI ALLA DELIBERA AGCM 27 FEBBRAIO 2024, N. 31089

Provvedimento n. 32031

L’AUTORITA’ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 agosto 2026;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217, “*Regolamento recante norme in materia di procedure istruttorie di competenza dell’Autorità Garante della concorrenza e del mercato*” e sue successive modifiche;

VISTA la propria delibera del 16 dicembre 2025, n. 31809, con la quale sono state approvate modifiche alla Comunicazione sulle “*Modalità di comunicazione delle operazioni di concentrazione*” a norma della legge 10 ottobre 1990, n. 287 e del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217 adottata con delibera 27 febbraio 2024, n. 31089;

RITENUTO opportuno, in considerazione, dell’esperienza applicativa maturata e della prassi della Commissione europea, di modificare la citata Comunicazione, eliminando la sezione IV.7 rubricata “*Restrizioni accessorie*”;

RITENUTO, altresì, opportuno differire il termine entro a partire dal quale la notifica delle operazioni di concentrazione dovrà essere effettuata, a pena di improcedibilità, mediante la *webform ad hoc* dal 1° settembre al 1° dicembre 2026;

DELIBERA

di modificare la Comunicazione sulle “*Modalità di comunicazione delle operazioni di concentrazione*” a norma della legge 10 ottobre 1990, n. 287 e del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217, di cui alla delibera del 16 dicembre 2025, n. 31809, eliminando la sezione IV.7, rubricata “*Restrizioni accessorie*”, e differendo al 1° dicembre 2026 il termine a partire dal quale la notifica delle operazioni di concentrazione dovrà essere effettuata, a pena di improcedibilità, mediante la *webform ad hoc* messa a disposizione dall’Autorità.

Il testo della “*Comunicazione sulle “Modalità di comunicazione delle operazioni di concentrazione”*” a norma della legge 10 ottobre 1990, n. 287 e del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217, come modificato, è allegato al presente provvedimento di cui costituisce parte integrante.

Le nuove disposizioni trovano applicazione alle comunicazioni presentate a partire dal 6 agosto 2026.

Il presente provvedimento e la Comunicazione modificata saranno pubblicati sul Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Serena Stella

IL PRESIDENTE

Saverio Valentino

MODIFICA DELLA “COMUNICAZIONE RELATIVA ALL’APPLICAZIONE DELL’ARTICOLO 16, COMMA 1-BIS, DELLA LEGGE 10 OTTOBRE 1990, N. 287”
Provvedimento n. 32032

L’AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 agosto 2026;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217, “*Regolamento recante norme in materia di procedure istruttorie di competenza dell’Autorità Garante della concorrenza e del mercato*” e sue successive modifiche;

VISTA la propria delibera del 27 febbraio 2024 n. 31090, che ha sostituito la “*Comunicazione relativa all’applicazione dell’articolo 16, comma 1-bis, della legge 10 ottobre 1990, n. 287*”, adottata con delibera dell’Autorità del 13 dicembre 2022, n. 30407, e che prevede la facoltà dell’Autorità di modificare o integrare ulteriormente la Comunicazione alla luce dell’esperienza applicativa;

RITENUTO opportuno modificare detta Comunicazione, in considerazione dell’esperienza applicativa maturata, integrando le informazioni minime che le imprese sono tenute a fornire con le comunicazioni volontarie, nonché abbreviando il termine entro il quale, al ricevimento di una comunicazione volontaria completa, l’Autorità comunicherà alle imprese se essa intenda richiedere la notifica dell’operazione ai sensi dell’articolo 16, comma 1-bis;

DELIBERA

di modificare il paragrafo 4 della “*Comunicazione relativa all’applicazione dell’articolo 16, comma 1-bis, della legge 10 ottobre 1990, n. 287*”, adottata con delibera del 27 febbraio 2024 n. 31090 come segue:

- a) al terzo capoverso, quinto trattino, dopo le parole “*delle parti*” aggiungere le seguenti: “*e dei concorrenti*”;
- b) al quarto capoverso, sostituire la parola “*sessanta*” con “*trenta*”;
- c) al quinto capoverso, sostituire la parola “*sessanta*” con “*trenta*”.

Il testo della “*Comunicazione relativa all’applicazione dell’articolo 16, comma 1-bis, della legge 10 ottobre 1990, n. 287*”, come modificato, è allegato al presente provvedimento di cui costituisce parte integrante.

Le nuove disposizioni trovano applicazione alle comunicazioni volontarie presentate a partire dal 6 agosto 2026.

Il presente provvedimento e la Comunicazione modificata saranno pubblicati sul Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Serena Stella

IL PRESIDENTE

Saverio Valentino

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXXVI- N. 32 - 2026

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Fabrizio De Tullio, 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
