



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXII - n. 1

**Publicato sul sito www.agcm.it
3 gennaio 2022**

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
I856 - COMPARATORI DI PREZZO/SCAMBIO DI INFORMAZIONI POLIZZE RCA	
<i>Provvedimento n. 29936</i>	5
I835 - MERCATO DEI CONTATORI D'ACQUA	
<i>Provvedimento n. 29946</i>	8
I842 - VENDITA PRODOTTI APPLE E BEATS SU AMAZON MARKETPLACE	
<i>Provvedimento n. 29947</i>	10
I850 - ACCORDI FIBERCOP	
<i>Provvedimento n. 29948</i>	13
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	15
AS1809 - CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA – ACQUISIZIONE DELLA	
PARTECIPAZIONE NELLA SOCIETÀ CASTORE SPL S.R.L.	15
AS1810 - CCIAA PADOVA - ACCESSO AL CREDITO A FAVORE DELLE PMI TRAMITE I CONFIDI	22
AS1811 - CCIAA VENEZIA-ROVIGO/ACCESSO AL CREDITO A FAVORE DELLE PMI TRAMITE I	
CONFIDI	25
AS1812 - REGIONE SARDEGNA – CRITERI DI ATTRIBUZIONE DEL BUDGET PER LE STRUTTURE	
SANTARIE PRIVATE CONVENZIONATE TRIENNIO 2021-2022-2023	28
AS1813 - CERTIFICAZIONI INFORMATICHE VALUTABILI NELLE PROCEDURE PER IL	
RECLUTAMENTO DEL PERSONALE DELLE SCUOLE	31
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	33
PS11948 - MONDO CONVENIENZA-PROBLEMI VARI	
<i>Provvedimento n. 29950</i>	33
PS11951 - PIATTAFORMA STOCKX-PROBLEMATICHE VARIE	
<i>Provvedimento n. 29951</i>	44

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

1856 - COMPARATORI DI PREZZO/SCAMBIO DI INFORMAZIONI POLIZZE RCA

Provvedimento n. 29936

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 3 dicembre 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTO il Regolamento 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, e in particolare l'articolo 14-ter;

VISTO il Decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la "*Comunicazione sulle procedure di applicazione dell'articolo 14-ter della legge 10 ottobre 1990, n. 287*" del 6 settembre 2012;

VISTO il proprio provvedimento n. 29658 dell'11 maggio 2021, con il quale è stata avviata un'istruttoria ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90 nei confronti delle società 6Sicuro S.p.A., CercAssicurazioni.it S.r.l., Daina Finance Ltd Rappresentanza Generale per l'Italia, Facile.it Broker di assicurazioni S.p.A., Allianz Direct S.p.A., Admiral Intermediary Services S.A., B2C Innovation S.p.A., Bene Assicurazioni S.p.A., Compagnia Assicuratrice Linear S.p.A., Compagnia Italiana di Previdenza, Assicurazioni e Riassicurazioni S.p.A., FIT S.r.l. Società Benefit, Genertel S.p.A., HDI Assicurazioni S.p.A., Prima Assicurazioni S.p.A., Quixa Assicurazioni S.p.A., Verti Assicurazioni S.p.A. e Zurich Insurance Public Limited Company – Rappresentanza Generale per l'Italia, per accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 101 del TFUE;

VISTO il proprio provvedimento n. 29760 del 13 luglio 2021, con il quale il procedimento è stato esteso alla società Zurich Insurance Company Ltd – Rappresentanza Generale per l'Italia;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione del 21 ottobre 2021, integrata in data 2 dicembre 2021 (cfr. All. 1 alla presente delibera), con la quale 6Sicuro S.p.A., CercAssicurazioni.it S.r.l., Daina Finance Ltd Rappresentanza Generale per l'Italia, Facile.it Broker di assicurazioni S.p.A., Allianz Direct S.p.A., B2C Innovation S.p.A., Bene Assicurazioni S.p.A., Compagnia Assicuratrice Linear S.p.A., Compagnia Italiana di Previdenza, Assicurazioni e Riassicurazioni S.p.A., FIT S.r.l. Società Benefit, Genertel S.p.A., HDI Assicurazioni S.p.A., Prima Assicurazioni S.p.A., Quixa Assicurazioni S.p.A., Verti Assicurazioni S.p.A., Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia, hanno presentato impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90, secondo le modalità indicate specificamente nell'apposito "*Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90*", consistenti, in sintesi: i) nella espunzione dalla reportistica inviata dai comparatori alle imprese dei dati identificativi della clientela,

nell'anonimizzazione e aggregazione dei dati relativi ai premi assicurativi, nella graduazione della loro storicità e frequenza di invio a seconda del livello di aggregazione; ii) nello svolgimento delle sessioni di *business review* su base unicamente bilaterale; iii) nella non adesione a sistemi di reportistica che non rispettino gli impegni di cui ai punti *i*) e *ii*); e iv) nella previsione dell'accessibilità ai sistemi di reportistica, purché rispettosi degli impegni di cui ai punti *i*) e *ii*), da parte di chiunque ne faccia richiesta;

VISTA la comunicazione del 21 ottobre 2021, integrata in data 2 dicembre 2021 (cfr. All. 2 alla presente delibera), con la quale Admiral Intermediary Services S.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90, secondo le modalità indicate specificamente nell'apposito "Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90", consistenti, in sintesi i) nella espunzione dalla reportistica inviata dai comparatori alle imprese dei dati identificativi della clientela, nell'anonimizzazione e aggregazione dei dati relativi ai premi assicurativi, nella graduazione della loro storicità e frequenza di invio a seconda del livello di aggregazione; ii) nello svolgimento delle sessioni di *business review* su base unicamente bilaterale; iii) nella non adesione a servizi di reportistica che non rispettino i criteri di cui agli impegni *i*) e *ii*);

VISTA la comunicazione del 22 ottobre 2021, integrata in data 2 dicembre 2021, con cui Zurich Insurance Public Limited Company – Rappresentanza Generale per l'Italia ha dichiarato di aderire, "nella misura in cui siano ad essa applicabili in ragione della sua posizione", agli impegni presentati da Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia;

CONSIDERATO che, allo stato, in particolare alla luce degli elementi acquisiti a seguito dell'avvio dell'istruttoria, la fattispecie appare più propriamente riconducibile ad una eventuale restrizione per 'effetto', anziché ad una restrizione per 'oggetto' quale ipotizzata in avvio di istruttoria;

CONSIDERATO, altresì, che gli impegni presentati, nel loro complesso, appaiono non manifestamente infondati e tali da essere suscettibili di pubblicazione, impregiudicata ogni valutazione dell'Autorità sulla loro idoneità a risolvere le problematiche concorrenziali sollevate in sede di avvio;

RITENUTO, pertanto, di poter disporre la pubblicazione dei sopra citati impegni presentati da 6Sicuro S.p.A., CercAssicurazioni.it S.r.l., Daina Finance Ltd Rappresentanza Generale per l'Italia, Facile.it Broker di assicurazioni S.p.A., Allianz Direct S.p.A., B2C Innovation S.p.A., Bene Assicurazioni S.p.A., Compagnia Assicuratrice Linear S.p.A., Compagnia Italiana di Previdenza, Assicurazioni e Riassicurazioni S.p.A., FIT S.r.l. Società Benefit, Genertel S.p.A., HDI Assicurazioni S.p.A., Prima Assicurazioni S.p.A., Quixa Assicurazioni S.p.A., Verti Assicurazioni S.p.A., Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia, Zurich Insurance Public Limited Company e da Admiral Intermediary Services S.A., affinché i terzi interessati esprimano le loro osservazioni;

DELIBERA

a) di pubblicare in data 3 gennaio 2022 sul sito *internet* dell'Autorità i sopra citati impegni, presentati da 6Sicuro S.p.A., CercAssicurazioni.it S.r.l., Daina Finance Ltd Rappresentanza Generale per l'Italia, Facile.it Broker di assicurazioni S.p.A., Allianz Direct S.p.A., B2C Innovation S.p.A., Bene

Assicurazioni S.p.A., Compagnia Assicuratrice Linear S.p.A., Compagnia Italiana di Previdenza, Assicurazioni e Riassicurazioni S.p.A., FIT S.r.l. Società Benefit, Genertel S.p.A., HDI Assicurazioni S.p.A., Prima Assicurazioni S.p.A., Quixa Assicurazioni S.p.A., Verti Assicurazioni S.p.A., Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia, Zurich Insurance Public Limited Company e da Admiral Intermediary Services S.A., ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90;

b) che eventuali osservazioni sugli impegni presentati da 6Sicuro S.p.A., CercAssicurazioni.it S.r.l., Daina Finance Ltd Rappresentanza Generale per l'Italia, Facile.it Broker di assicurazioni S.p.A., Allianz Direct S.p.A., B2C Innovation S.p.A., Bene Assicurazioni S.p.A., Compagnia Assicuratrice Linear S.p.A., Compagnia Italiana di Previdenza, Assicurazioni e Riassicurazioni S.p.A., FIT S.r.l. Società Benefit, Genertel S.p.A., HDI Assicurazioni S.p.A., Prima Assicurazioni S.p.A., Quixa Assicurazioni S.p.A., Verti Assicurazioni S.p.A., Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia, Zurich Insurance Public Limited Company e da Admiral Intermediary Services S.A., dovranno pervenire per iscritto, entro e non oltre il 2 febbraio 2022, alla Direzione Generale per la Concorrenza - Direzione Comunicazioni dell'Autorità, Piazza G. Verdi, 6/A, 00198 Roma, Tel. +39(0)6/858211, fax +39(0)6/85821.227, PEC protocollo.agcm@pec.agcm.it;

c) che eventuali rappresentazioni da parte di 6Sicuro S.p.A., CercAssicurazioni.it S.r.l., Daina Finance Ltd Rappresentanza Generale per l'Italia, Facile.it Broker di assicurazioni S.p.A., Allianz Direct S.p.A., B2C Innovation S.p.A., Bene Assicurazioni S.p.A., Compagnia Assicuratrice Linear S.p.A., Compagnia Italiana di Previdenza, Assicurazioni e Riassicurazioni S.p.A., FIT S.r.l. Società Benefit, Genertel S.p.A., HDI Assicurazioni S.p.A., Prima Assicurazioni S.p.A., Quixa Assicurazioni S.p.A., Verti Assicurazioni S.p.A., Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia, Zurich Insurance Public Limited Company e da Admiral Intermediary Services S.A., delle proprie posizioni in relazione alle osservazioni presentate da terzi sugli impegni, nonché l'eventuale introduzione di modifiche accessorie agli stessi, dovranno pervenire per iscritto all'Autorità entro e non oltre il 4 marzo 2022.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

I835 - MERCATO DEI CONTATORI D'ACQUA*Provvedimento n. 29946*

L' AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 dicembre 2021;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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

VISTO il Regolamento 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;

VISTA la Comunicazione della Commissione sulla cooperazione nell'ambito della rete delle Autorità garanti della concorrenza, del 27 aprile 2004;

VISTO il proprio provvedimento n. 27963 del 29 ottobre 2019, con cui è stata avviata un'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti delle società G2 Misuratori S.r.l., Itron Italia S.p.A., Maddalena S.p.A. e WaterTech S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento n. 28260 del 10 giugno 2020, con cui l'istruttoria è stata estesa soggettivamente nei confronti delle società Sensus Italia S.r.l. a Socio Unico, Sensus Metering Systems (LuxCo 3) Sàrl, ARAD Ltd e Itron Inc.;

VISTO il proprio provvedimento n. 28592 del 23 febbraio 2021, con cui il termine di chiusura del procedimento è stato prorogato al 31 luglio 2021;

VISTO il proprio provvedimento n. 29758 del 13 luglio 2021, con cui il termine di chiusura del procedimento è stato prorogato al 30 dicembre 2021;

VISTA la comunicazione delle risultanze istruttorie, deliberata nella medesima riunione del 13 luglio 2021;

VISTE le memorie finali delle Parti del procedimento, pervenute il 15, 16 e 17 novembre 2021;

SENTITE le Parti in audizione finale davanti all' Autorità, il 22 novembre 2021;

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

CONSIDERATE la complessità della fattispecie e la necessità di disporre di un termine adeguato a valutare compiutamente l'insieme della documentazione in atti;

RITENUTO, pertanto, necessario prorogare il termine di conclusione del procedimento, attualmente fissato al 30 dicembre 2021;

DELIBERA

di prorogare al 1° febbraio 2022 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
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

1842 - VENDITA PRODOTTI APPLE E BEATS SU AMAZON MARKETPLACE*Provvedimento n. 29947*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 dicembre 2021;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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

VISTO il Regolamento del Consiglio n. 1/2003 del 16 dicembre 2002;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTO il proprio provvedimento del 16 novembre 2021, n. 29889, con il quale è stato accertato che le società Apple Inc., Apple Distribution International Ltd, Apple Italia S.r.l., Amazon.com Inc., Amazon Services Europe S.à r.l., Amazon Europe Core S.à r.l., Amazon EU S.à r.l., Amazon Italia Services S.r.l. hanno posto in essere un'intesa restrittiva della concorrenza in violazione dell'articolo 101 TFUE consistente nel concordare e dare esecuzione alle clausole contrattuali che impediscono a rivenditori che legittimamente esercitano l'attività di rivendita di prodotti Apple e Beats genuini di accedere ai servizi di intermediazione del marketplace Amazon.it;

CONSIDERATO che, in ragione del suddetto accertamento, è stata disposta l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria, il cui importo base è stato calcolato applicando il 7% del valore delle vendite individuato, per una durata pari a 2 anni, 10 mesi, 20 giorni;

CONSIDERATO che, nel suddetto provvedimento, è stato disposto l'incremento del 50% dell'importo base della sanzione in ragione della circostanza che i gruppi Apple e Amazon avevano realizzato un fatturato totale a livello mondiale particolarmente elevato rispetto al valore delle vendite dei beni o servizi oggetto dell'infrazione e appartenevano ad un gruppo di significative dimensioni economiche;

CONSIDERATO che, utilizzando i seguenti parametri, la sanzione pecuniaria applicata alle società Apple Inc., Apple Distribution International Ltd, Apple Italia S.r.l., in solido, è pari a 114.681.657 €, mentre, a causa di un errore materiale, è stata indicata una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 134.530.405 €;

CONSIDERATO che, utilizzando i seguenti parametri, la sanzione pecuniaria applicata alle società Amazon.com Inc., Amazon Services Europe S.à r.l., Amazon Europe Core S.à r.l., Amazon EU S.à r.l., Amazon Italia Services S.r.l., in solido, è pari a 58.592.754 €, mentre, a causa di un errore materiale, è stata indicata una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 68.733.807 €;

CONSIDERATO che, a seguito di un errore materiale, è stato indicato che le sanzioni amministrative di cui alle lettere c) e d) del provvedimento n. 29889 del 16 novembre 2021, devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del provvedimento, in luogo del termine di novanta giorni;

RITENUTO, pertanto, di dover procedere alla modifica del provvedimento n. 29889 del 16 novembre 2021 al fine di correggere i suddetti errori materiali;

DELIBERA

a) di rettificare il paragrafo 492 del provvedimento n. 29889 del 16 novembre 2021, sostituendo il valore base della sanzione applicabile al gruppo Apple con l'importo di [50-100] milioni €, al posto di [50-100] milioni €, e il valore base della sanzione applicabile al gruppo Amazon con l'importo di [10-50] milioni €, al posto di [10-50] milioni €;

b) di rettificare il paragrafo 495 del provvedimento n. 29889 del 16 novembre 2021, sostituendo l'importo delle sanzioni applicabili al gruppo Apple con il valore di 114.681.657 €, al posto di 134.530.405 €, e l'importo delle sanzioni applicabili al gruppo Amazon con il valore di 58.592.754 €, al posto di 68.733.807 €;

c) di rettificare la lettera c) del deliberato del provvedimento n. 29889 del 16 novembre 2021, sostituendo le parole "134.530.405 € (centotrentaquattromilionicinquecentotrentamilaquattrocentocinque euro)" con le parole "114.681.657 € (centoquattordicimilioneicentottantunomilaseicentocinquantesette euro)";

d) di rettificare la lettera d) del deliberato del provvedimento n. 29889 del 16 novembre 2021, sostituendo le parole "68.733.807 € (sessantottomilioneisettescentotrentatremilaottocentosette euro)" con le parole "58.592.754 € (cinquantottomilionicinquecentonovantaduemilasettecentocinquataquattro euro)";

e) di rettificare il deliberato del provvedimento n. 29889 del 16 novembre 2021, sostituendo le parole "Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere c) e d) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento" con le parole "Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere c) e d) devono essere pagate entro il termine di novanta giorni dalla notificazione del presente provvedimento".

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 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

I850 - ACCORDI FIBERCOP*Provvedimento n. 29948*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 dicembre 2021;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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

VISTO il Regolamento n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTO il proprio provvedimento n. 28488 del 15 dicembre 2020, con il quale è stata avviata un'istruttoria ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Teemo Bidco S.à. r.l., FiberCop S.p.A., Tiscali Italia S.p.A. e KKR & Co. Inc. per accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 101 del TFUE;

VISTE le comunicazioni del 4 agosto 2021 e del 6 agosto 2021, con le quali le società Telecom Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Teemo Bidco S.à. r.l., FiberCop S.p.A., Tiscali Italia S.p.A. e KKR & Co. Inc. hanno presentato impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90;

VISTO il proprio provvedimento n. 29807 del 7 settembre 2021, con il quale è stata avviata la consultazione pubblica relativa agli impegni presentati da Telecom Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Teemo Bidco S.à. r.l., FiberCop S.p.A., Tiscali Italia S.p.A. e KKR & Co. Inc. ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90;

VISTE le comunicazioni del 12 novembre 2021, con le quali Telecom Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Teemo Bidco S.à. r.l., FiberCop S.p.A., Tiscali Italia S.p.A. e KKR & Co. Inc. hanno presentato le proprie osservazioni in merito agli esiti della consultazione pubblica avviata in data 13 settembre 2021 nonché le modifiche accessorie agli impegni presentati;

CONSIDERATO che i termini di presentazione degli impegni sono stati prorogati in accoglimento di reiterate istanze delle Parti;

RITENUTA necessaria una proroga del termine di conclusione del procedimento, attualmente fissato al 31 dicembre 2021, al fine di valutare compiutamente l'idoneità di tali impegni a risolvere le preoccupazioni concorrenziali evidenziate nel provvedimento di avvio del procedimento, acquisendo altresì il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

DELIBERA

di prorogare il termine di conclusione del procedimento al 15 febbraio 2022.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS1809 - CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA – ACQUISIZIONE DELLA PARTECIPAZIONE NELLA SOCIETÀ CASTORE SPL S.R.L.

Roma, 14 ottobre 2021

Città Metropolitana di Reggio Calabria

L’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella riunione del 12 ottobre 2021, ha deliberato di esprimere il proprio parere, ai sensi dell’articolo 21-*bis* della legge 10 ottobre 1990, n. 287 e dell’articolo 5, comma 3, del D.lgs. n. 175/2016 (Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica, di seguito anche TUSPP), relativamente alla Deliberazione del Consiglio metropolitano di Reggio Calabria n. 53 del 5 agosto 2021 (trasmessa in data 17 agosto 2021) recante *“acquisizione della partecipazione nella società Castore SPL S.r.l., partecipata al 100% dal Comune di Reggio Calabria”*, unitamente ad ogni altro atto ad essa connesso, conseguente o presupposto.

In particolare, la Delibera del Consiglio Metropolitano n. 53 del 5 agosto 2021 (di seguito anche Delibera n. 53/2021) illustra l’obiettivo perseguito attraverso l’operazione in questione, volta a pervenire a una *“migliore organizzazione, gestione ed erogazione dei propri servizi strumentali”*, avvalendosi dell’esperienza acquisita dal Comune di Reggio Calabria con la sua società Castore SPL S.r.l. (di seguito Castore), cui ha affidato parte dei propri servizi strumentali secondo il modello di *in house providing* (pag. 6).

Nel motivare la maggiore convenienza economica del ricorso all’affidamento diretto a Castore da parte della Città Metropolitana, la Delibera n. 53/2021 richiama la circostanza che *“il modello dell’affidamento diretto dei “servizi strumentali” ad una società di capitali “in house providing” costituisce ontologicamente e aprioristicamente (ovviamente in un normale scenario di “buona gestione”) una scelta di maggiore economicità rispetto ai modelli che coinvolgono terzi operatori, atteso che, ceteris paribus, la Società “in house providing” tende a non perseguire il lucro d’impresa (necessario evidentemente invece per gli operatori terzi) bensì l’equilibrio economico-finanziario della gestione dei servizi, poiché il richiamato “scopo di lucro” tipico dei veicoli societari viene commutato, nelle cosiddette “Società pubbliche”, con uno “scopo di lucro sociale” ovvero consistente nell’equilibrio economico-finanziario...”* e ancora *“si stima che, a condizioni di buona e ordinata gestione, il modello della Società “in house providing” nella gestione di servizi pubblici anche “strumentali”, il costo dei servizi risulti minori di almeno il 15% rispetto al costo sostenibile*

dell'Amministrazione pubblica committente nelle fattispecie gestore con presenza di soggetti privati perseguenti "il lucro di impresa" (appalto a terzi e concessione a terzi)" (pag. 3).

Pertanto, la Delibera in esame autorizza l'operazione in questione, contemplata dalla delibera del Consiglio Comunale di Reggio Calabria n. 65 del 28 novembre 2019, che approva anche il nuovo Statuto della società Castore¹.

La Città Metropolitana individua il vincolo di scopo dell'operazione nell'autoproduzione di beni o servizi strumentali agli enti pubblici partecipanti o allo svolgimento delle loro funzioni².

Per un'iniziale attività di affidamento diretto di servizi a Castore, che fungerebbe da società *in house*, la Città Metropolitana fa riferimento: ai servizi di pulizia delle sedi istituzionali con un risparmio del 18,5% rispetto all'importo "in caso di appalto esterno"; ai lavori e servizi per la gestione della rete viaria, con un risparmio del 12,51% rispetto all'attuale Accordo Quadro dell'Ente.

La finalità perseguita con l'operazione sarebbe quella di assicurare la migliore organizzazione, gestione ed erogazione dei propri "servizi strumentali", ricorrendo all'affidamento diretto a una società di capitali "in house", che "costituisce ontologicamente e aprioristicamente una scelta di maggiore economicità rispetto ai modelli che coinvolgono terzi operatori dal momento che la società in questione persegue uno "scopo di lucro sociale" ossia di equilibrio economico-finanziario della gestione dei servizi".

La sezione A-*Profilo societario e di mercato* della Proposta di Deliberazione n. 113 del 18 dicembre 2020, recante "Relazione illustrativa delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti per la forma di affidamento prescelta" (di seguito anche Relazione Illustrativa), descrive le vicende societarie della società Castore, nonché le variabili economico-finanziarie e le attività espletate in favore del Comune di Reggio Calabria (*Call Center*, sistema informatico, gestione e manutenzione degli edifici, pubblica illuminazione, segnaletica orizzontale e verticale, verde pubblico e patrimonio stradale) e che potrebbero essere estese al territorio della Città Metropolitana (pagg. 24-41). La citata Relazione illustrativa riferisce, inoltre, delle modifiche intervenute a seguito della Delibera del Consiglio Comunale di Reggio Calabria n. 65 del 28 novembre 2019, con particolare riguardo all'oggetto sociale e all'esercizio del controllo analogo (sezione A pagina 22).

In base alla Relazione illustrativa, Castore sarebbe competitiva sul mercato grazie alla sinergia con le attività in corso per conto del Comune di Reggio Calabria, alla continuità del servizio nel tempo, all'applicazione del CCNL Multiservizi con una paga oraria inferiore del 18,5%, al mancato perseguimento dell'utile d'impresa tipico degli appalti, nonché alla riduzione dei tempi di affidamento ed esecuzione da parte di una società partecipata (pag. 44 e ss., sezione B-*Analisi*

¹ La società Castore è stata costituita nel 2015 dal Comune di Reggio Calabria, unico socio. La società ha ad oggetto, in base alla versione originaria dello Statuto, l'erogazione dei servizi di manutenzione, pulizia e/o gestione per conto del Comune di Reggio Calabria di assi stradali, aree pedonali e caditoie, aree cimiteriali, segnaletica orizzontale e verticale, impianti di illuminazione pubblica e semaforici, verde pubblico e arenili, servizio autobotte e centro di controllo del servizio idrico, nonché di sorveglianza e pulizia *tapis roulant*.

² I servizi svolti da Castore sono quelli risultanti dalla modifica statutaria del 31 gennaio 2021 e la Città Metropolitana indica che "il core business di Castore sino alla data odierna, si è incentrato sulle manutenzioni dei beni comunali, ovvero edifici pubblici, edilizia scolastica, pubblica illuminazione, patrimonio stradale, segnaletica, verde pubblico, oltre alla gestione delle reti idriche e ai servizi cimiteriali. A seguito dell'ingresso della Città Metropolitana in Castore, tali servizi potranno essere estesi al patrimonio di proprietà ovvero di competenza della Città Metropolitana". Tra i servizi strumentali, la Città Metropolitana indica quelli di *call center*, sistema informatico, gestione e manutenzione di edifici anche scolastici, della pubblica illuminazione e impianti semaforici e di segnaletica stradale, specificando che "il know-how acquisito da Castore in questi anni di attività, rappresenta un plus per una possibile futura gestione dei medesimi servizi per conto della Città Metropolitana".

economica e benchmarking della Relazione Illustrativa). Non ricorrendo a procedure di gara, l'amministrazione eviterebbe le *"inevitabili verifiche preventive delle imprese partecipanti, e soprattutto, le sempre più frequenti problematiche connesse con i ricorsi contro ricorsi amministrativi alle aggiudicazioni da parte delle imprese concorrenti"* (pag. 46).

Tale valutazione viene applicata anche rispetto all'affidamento a Castore dei servizi di pulizia delle proprie sedi istituzionali, dei servizi finalizzati alla gestione della rete viaria della Città Metropolitana, nonché del servizio di gestione degli impianti di stoccaggio, trattamento e smaltimento dei rifiuti, attività inserita nella intervenuta modifica dell'oggetto sociale (pagg. 47-60). La consultazione pubblica cui è stata sottoposta la Relazione illustrativa non ha portato contributi.

Le menzionate modifiche statutarie, autorizzate con delibera consiliare n. 65/2019, sono state approvate dall'assemblea straordinaria della società Castore del 31 gennaio 2021 al fine di ampliare notevolmente l'oggetto sociale di Castore e la disciplina del controllo analogo anche congiunto³. In particolare, risulta modificato l'articolo 4 dello Statuto, in cui l'oggetto sociale è stato arricchito dei seguenti servizi: *"a) gestione di impianti anche a tecnologia complessa e in genere gestione dei servizi pubblici di pertinenza degli enti locali soci"*; *"h) servizi di igiene ambientale"*, comprendenti un'ampia gamma di attività, dalla gestione, raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani, speciali e di tutte le categorie, alla progettazione e gestione di impianti stoccaggio, trattamento e smaltimento dei rifiuti, alla produzione e gestione dei prodotti derivati dai rifiuti e utilizzo per produrre calore ed energia elettrica, alla pulizia di aree pubbliche ed uso pubblico, accertamento e riscossione, per conto degli enti soci di imposte e tasse; *"i) gestione di impianti connessi al ciclo idrico integrato delle acque; j) ogni altra attività di servizio, di assistenza tecnica, di progettazione e direzione lavori che gli enti soci vorranno affidarle; k) conduzione e manutenzione di complessi edilizi di proprietà degli enti soci (...); l) servizi ausiliari presso le scuole; m) per gli enti soci, attività di pianificazione attuativa programmazione negoziata, finanza di progetto e acquisto degli alloggi (...)"*.

Castore *"opera secondo le modalità proprie degli affidamenti diretti rispondenti al modulo c.d. in house providing e pertanto i soci pubblici esercitano sulla società stessa – congiuntamente o singolarmente – un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi"* (comma 12)⁴.

L'Autorità ritiene, in proposito, che il quadro sopra descritto presenti diverse criticità concorrenziali che la normativa di riferimento intendeva risolvere.

Infatti, il D.lgs. 175/2016 ha ricondotto a un unico *corpus* normativo la disciplina delle partecipazioni pubbliche, prevedendo, da un lato, la razionalizzazione delle stesse mediante l'individuazione degli scopi statutari che le società a partecipazione pubblica possono perseguire e degli ambiti di attività in cui è ammesso costituire società o mantenere partecipazioni pubbliche, dall'altro, il rafforzamento degli obblighi motivazionali cui le Pubbliche Amministrazioni sono tenute per la costituzione o il mantenimento delle partecipazioni.

³ Tali modifiche intervengono dopo la delibera ANAC di inclusione di Castore nell'apposito Elenco degli enti aggiudicatori ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. n. 50/2016.

⁴ In particolare, secondo il medesimo comma 12, il controllo analogo è svolto dagli enti soci e/o mediante *"il diretto e concreto coinvolgimento"* dell'Organismo di Controllo Analogo Congiunto (OCAC, nominato dai soci ai sensi dell'art. 4-ter) in forma di indirizzo (preventivo) sulla documentazione necessaria a prendere decisioni di principale rilevanza per la gestione di Castore e dei servizi affidati; di monitoraggio (controllo analogo contemporaneo) su periodici e regolari aggiornamenti trasmessi da Castore sulla gestione; sul resoconto periodico della gestione della società e dei servizi affidati (successivo).

Il TUSPP individua dunque un ristretto ambito in cui possono essere costituite nuove società e/o acquisite/mantenute partecipazioni in quelle esistenti, prevedendo stringenti vincoli di scopo e di attività (articolo 4)⁵ e precisando che le proprie disposizioni devono essere “*applicate avendo riguardo all’efficiente gestione delle partecipazioni pubbliche, alla tutela e promozione della concorrenza e del mercato, nonché alla razionalizzazione e riduzione della spesa pubblica*” (articolo 1, comma 2).

In questo quadro, le motivazioni offerte dalla Delibera n. 53/2021 a supporto dell’operazione in esame e dell’affidamento diretto a Castore di una serie di servizi strumentali non appaiono idonee a soddisfare i parametri posti dagli articoli 192, comma 2, D.lgs. n. 50/2016 e 5, comma 1, TUSPP.

Infatti, nella delibera la maggior convenienza dell’affidamento diretto è ritenuta insita nella modalità prescelta che non richiede la preliminare verifica dei partecipanti a un confronto competitivo, né la gestione del contenzioso che scaturisce da pubbliche aggiudicazioni. Si tratta, a ben vedere, di presunti benefici che, oltre a ricorrere in tutte le situazioni e ad essere quindi idonei a scartare di per sé il ricorso alla gara, rispecchiano esigenze o pretesi benefici dell’amministrazione e non della collettività, in termini di qualità del servizio.

Inoltre, il risparmio di costo, asseritamente indicato, viene calcolato “*rispetto all’importo in caso di appalto esterno*” o all’attuale Accordo Quadro dell’Ente, ricorrendo evidentemente a parametri indicati in maniera generica e aprioristica, in quanto la maggior convenienza delle prestazioni di Castore viene stabilita senza dare conto delle concrete risposte del mercato.

Analogamente, il mero riferimento alla gestione in pareggio, propria della società *in house*, rispetto a quella per la realizzazione di utili di impresa, che si avrebbe appaltando il servizio a terzi privati, rappresenta una motivazione che, seppure fosse di per sé sufficiente, non sarebbe in ogni caso idonea a giustificare il mancato ricorso alla gara.

L’Autorità rileva che gli obblighi di motivazione rafforzata richiesti dal legislatore in ordine al mancato ricorso al mercato e alla decisione di acquisire partecipazioni in società esistenti hanno una funzione strettamente prodromica alla realizzazione dei principi concorrenziali, al fine di evitare che la speciale prerogativa concessa dal legislatore si estenda oltre lo scopo e gli obiettivi prefissati dalla norma, fino a comprendere al suo interno molteplici servizi pubblici e offerti in concorrenza sul mercato, senza la preventiva valutazione di dati economici oggettivi circa la maggior convenienza della gestione *in house* dei servizi di interesse economico generale o pubblici rispetto al coinvolgimento di operatori economici specializzati presenti sul libero mercato e individuati a seguito di procedure concorsuali.

La violazione dei prescritti obblighi di motivazione rafforzata, che presuppongono adempimenti concreti per un effettivo confronto con il mercato, ha dunque un evidente impatto sotto il profilo concorrenziale, in quanto è suscettibile di condizionare lo svolgimento delle dinamiche competitive, determinando indebiti vantaggi concorrenziali a favore delle società partecipate dagli enti pubblici. Del resto, la stessa Corte costituzionale ha riconosciuto che l’obbligo di motivazione delle ragioni del mancato ricorso al mercato di cui all’articolo 192, comma 2, del Codice dei contratti pubblici “*risponde agli interessi costituzionalmente tutelati della trasparenza amministrativa e della tutela*

⁵ Cfr., ad esempio, i pareri motivati su *Italian Exhibition Group* del 4 febbraio 2020, in Boll. 23/2020 (AS166, *Italian Exhibition Group - Fiera di Rimini/Mercato del sistema fieristico e allestimento – Provincia di Rimini*; AS1667, *Comune di Rimini*; AS1668, *Camera di Commercio della Romagna*).

della concorrenza” e l’obbligo di motivazione analitica, previsto dall’articolo 5, comma 1, del TUSPP, indica che deroghe al ricorso a procedure pubbliche debbano costituire l’esito di attente valutazioni e rappresentino l’unica via percorribile (sentenza n. 100/2020).

A ciò si aggiunga che anche l’ampiezza e l’indeterminatezza dell’oggetto sociale della società Castore, così come modificato durante l’assemblea straordinaria dello scorso gennaio sulla base della Delibera consiliare del 2019, concorrono ad amplificare la cesura prodotta rispetto alle prescrizioni del TUSPP e del Codice dei contratti pubblici. Infatti, il nuovo statuto di Castore unisce nello stesso soggetto sia servizi pubblici (servizi cimiteriali, gestione dei rifiuti ...), sia numerose altre attività tipicamente offerte in regime di libero mercato (quali ad esempio tutte le attività di manutenzione e pulizia di strade, edifici etc., quelle di “*conduzione e manutenzione di complessi edilizi di proprietà degli enti soci, servizi ausiliari presso le scuole, attività di pianificazione attuativa programmazione negoziata, finanza di progetto e acquisto degli alloggi (...)*”. Inoltre, l’ambito di operatività della società viene individuato attraverso previsioni estremamente ampie e vaghe quali “... *in genere [alla, n.d.r.] gestione dei servizi pubblici di pertinenza degli enti locali soci*” o ad “*ogni altra attività di servizio, di assistenza tecnica, di progettazione e direzione lavori che gli enti soci vorranno affidarle*”, tali da rendere difficilmente valutabile la sussistenza del vincolo di scopo e dell’economicità ed efficacia dell’azione amministrativa, di cui agli articoli 1 e 4 del TUSPP.

Peraltro, se si considera che l’affidamento di attività/servizi alla società Castore coprirebbe tutto il territorio dei 97 comuni che compongono la Città Metropolitana di Reggio Calabria, l’accentramento di così tante attività/servizi derivante da un oggetto sociale eccessivamente ampio, vago ed eterogeneo finirebbe per cannibalizzare interi settori di attività, con riflessi inevitabilmente negativi, nel medio lungo periodo, sulla qualità della prestazione, sottratta a un confronto competitivo, e, di riflesso, sulla efficiente allocazione di risorse pubbliche.

In conclusione, l’Autorità ritiene che l’acquisizione da parte della Città Metropolitana di Reggio Calabria di quote della società Castore finalizzata a procedere ad affidamenti diretti in favore della stessa di tutte le attività strumentali non sia coerente con gli obblighi di motivazione analitica imposti dal TUSPP e dal Codice dei contratti pubblici proprio per giustificare la scelta del mancato ricorso al mercato e alle procedure concorsuali.

In particolare, si ritiene che la deliberazione n. 53/2021, unitamente a ogni altro atto a esso presupposto, connesso o conseguente, risulti idonea a restringere indebitamente la concorrenza in interi settori di attività che verrebbero arbitrariamente accentrati in capo a uno stesso soggetto.

L’operazione così delineata appare, pertanto, in contrasto con i principi sottesi alla disciplina posta a tutela della concorrenza e, in particolare, per le ragioni sopra esposte, con l’articolo 1, comma 2, nonché con l’articolo 4 e l’articolo 5 del D.lgs. 175/2016, e con l’articolo 192, comma 2, del Codice dei contratti pubblici. In tale ottica, si ritiene opportuno che venga, altresì, razionalizzato l’oggetto societario di Castore, rendendolo più determinato e circoscritto agli ambiti di operatività coerenti con gli scopi delle amministrazioni partecipanti.

Ai sensi dell’articolo 21-bis, comma 2, della legge n. 287/90, la Città Metropolitana di Reggio Calabria dovrà comunicare all’Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del presente parere, le iniziative adottate. 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 presente parere sarà pubblicato nel Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

Comunicato in merito al mancato adeguamento della Città Metropolitana di Reggio Calabria al parere motivato espresso dall’Autorità ex art. 21-bis della legge n. 287/1990 in merito all’acquisizione di quote del capitale della società Castore SPL S.r.l.

Nella propria riunione del 12 ottobre 2021, l’Autorità ha deliberato di inviare un parere motivato ai sensi dell’articolo 21-bis della legge 10 ottobre 1990, n. 287, pubblicato in calce alla presente comunicazione, in merito alla Deliberazione del Consiglio metropolitano di Reggio Calabria n. 53 del 5 agosto 2021, recante “*acquisizione della partecipazione nella società Castore SPL S.r.l., partecipata al 100% dal Comune di Reggio Calabria*” (di seguito anche Deliberazione n. 53/2021) e a ogni altro atto connesso, conseguente e presupposto.

In particolare, il parere ha evidenziato che l’acquisizione da parte della Città Metropolitana di Reggio Calabria di quote della società Castore in favore della quale procedere ad affidamenti diretti di tutte le attività strumentali alle esigenze dell’Ente non fosse coerente con gli obblighi di motivazione analitica o rafforzata rispettivamente posti dal TUSPP e dal Codice dei contratti pubblici per giustificare il mancato ricorso al mercato e a procedure concorsuali. Inoltre, il parere ha anche evidenziato l’eccessiva ampiezza e indeterminatezza dell’oggetto sociale della società Castore.

La Città Metropolitana di Reggio Calabria, ricevuto detto parere motivato il 14 ottobre 2021, con nota del 10 dicembre u.s. ha meglio precisato le ragioni di efficienza ed economicità derivanti dall’internalizzazione della società Castore e ha rappresentato che, prima di procedere all’affidamento dei servizi in favore di tale società, adempirà all’obbligo di motivazione di cui all’art. 192, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016, effettuando apposite analisi di mercato e valutando le offerte in base alle specifiche esigenze dell’Ente al momento dell’affidamento.

L’Amministrazione ha altresì rappresentato che l’oggetto sociale di Castore deriva dall’incorporazione della società Polluce S.r.l., per la gestione del ciclo dei rifiuti, e ha precisato che i servizi resi da Castore saranno solo quelli di competenza della Città Metropolitana e non dei 97 comuni ad essa afferenti. Essa ha, infine, allegato l’atto di indirizzo “*sull’attivazione di nuovi servizi*” assunto da Castore al fine di tenere conto dei rilievi del parere motivato, con il quale si è vincolata a non attivare ulteriori codici di attività, se non necessario per lo svolgimento di servizi specificamente affidati dagli enti soci.

Preso quindi atto delle informazioni pervenute, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella propria riunione del 21 dicembre 2021, ha ritenuto che siano venuti meno i presupposti per un'eventuale impugnazione dinanzi al giudice amministrativo degli atti contestati.

**AS1810 - CCIAA PADOVA - ACCESSO AL CREDITO A FAVORE DELLE PMI
TRAMITE I CONFIDI**

Roma, 21 dicembre 2021

Camera di Commercio Industria Artigianato e
Agricoltura di Padova

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua riunione del 14 dicembre 2021, ha deliberato di formulare alcune osservazioni, ai sensi dell'articolo 21 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, con riferimento alle criticità concorrenziali derivanti dall'Avviso Pubblico avente ad oggetto *“Intervento della Camera di Commercio di Padova a favore degli organismi di garanzia fidi per favorire l'accesso al credito delle micro e PMI in compartecipazione in misura pari all'importo erogato - Anno 2020”* approvato dalla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Padova con Determinazione del Segretario Generale n. 137, assunta in data 30 aprile 2020, a seguito della Deliberazione della Giunta camerale n. 30 del 26 marzo 2020 e della Deliberazione della Giunta camerale n. 47 del 29 aprile 2020.

Con tale provvedimento, codesta Camera di Commercio ha disposto l'attivazione di un'azione di sostegno per l'accesso al credito attraverso i Confidi a favore delle imprese operanti nel territorio provinciale e, a tal fine, ha destinato per l'anno 2020 l'importo di 3.000.000 euro. L'intervento si realizza sotto forma di assegnazione di risorse, in linea di investimento nella misura dell'85% e quale contributo a fondo perduto nella misura del 15%, da parte della Camera di Commercio di Padova, che i Confidi assegnatari dovranno utilizzare per favorire l'accesso al credito delle micro e PMI provinciali, con obbligo di compartecipazione all'intervento da parte degli stessi Confidi in misura pari all'importo erogato dalla Camera di Commercio e con obbligo di restituzione in linea capitale, senza interessi, nella misura dell'85% dell'importo erogato, con scadenza a 7 anni dall'erogazione, e comunque entro il 30.09.2027, assistito da garanzia fideiussoria a favore della Camera di Commercio nella medesima misura dell'85% dell'importo erogato.

Come emerge dallo stesso avviso, tale iniziativa si fonda sull'art. 125, comma 4, del D.L. 17 marzo 2020, n. 18 (D.L. cosiddetto “Cura Italia”), convertito in Legge n. 27 del 24 aprile 2020, che ha disposto che *“In considerazione degli effetti determinati dalla situazione straordinaria di emergenza sanitaria derivante dalla diffusione dell'epidemia da COVID-19, al fine di contrastare le difficoltà finanziarie delle piccole e medie imprese e facilitarne l'accesso al credito, l'Unioncamere e le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, nell'anno in corso, a valere sulle risorse disponibili dei rispettivi bilanci, possono realizzare specifici interventi, anche tramite appositi*

accordi con il fondo centrale di garanzia, con altri organismi di garanzia, nonché con soggetti del sistema creditizio e finanziario”.

L’avviso pubblico è per espressa previsione volto all’avvio di un programma di sostegno alle piccole e medie imprese, tramite l’intermediazione finanziaria di Consorzi di Garanzia dei Fidi (Confidi), per contrastare le difficoltà finanziarie delle piccole e medie imprese e facilitarne l’accesso al credito. Tuttavia, talune previsioni dell’avviso sono idonee ad ostacolare ingiustificatamente la partecipazione all’iniziativa da parte dei Confidi minori, previsti dall’art. 112 del T.U.B., sulla base delle considerazioni che seguono.

In particolare, rilevano i requisiti riportati ai punti 8 e 9 dell’art. 3, rubricato “REQUISITI DEI BENEFICIARI”, dell’avviso pubblico: i) di *“avere i bilanci degli ultimi tre esercizi, ossia relativi agli anni 2016 2017 2018, certificati da una società di revisione, alla data di presentazione della domanda”* (punto 8) e ii) di *“in caso di ConFidi interessati nell’ultimo anno da operazioni di fusioni o aggregazioni, avere il bilancio dell’ultimo anno, ossia il bilancio relativo all’esercizio 2018, certificato da una società di revisione, alla data di presentazione della domanda”* (punto 9). Tali previsioni discriminano indirettamente i Confidi minori i quali sono soggetti ad un sistema di vigilanza meno stringente di quella dei Confidi maggiori *ex art. 106 del T.U.B.*, in termini sia di controlli che di adempimenti informativi e regolamentari, quali la certificazione dei propri bilanci, e sono caratterizzati da una bassa patrimonializzazione e semplificazione strutturale di governo e di controllo. Infatti, i Confidi maggiori sono tenuti per legge alla certificazione del bilancio da parte di una società di revisione, mentre per i Confidi minori la certificazione costituisce un onere che rende più difficoltosa la loro partecipazione all’avviso bandito da codesta Camera di Commercio.

Al riguardo, si osserva che in tema di Confidi l’Autorità ha ripetutamente segnalato normative regionali protezionistiche che limitavano l’azione ai soli Confidi storicamente presenti sul territorio, o che avessero un numero minimo di aderenti, o un numero minimo di pratiche gestite, o ancora un determinato fatturato, ovvero che discriminassero i Confidi minori¹.

In linea con le precedenti segnalazioni², si rappresenta, dunque, che la previsione dei suddetti requisiti è idonea a determinare una ingiustificata discriminazione tra Confidi con conseguenziale ingiustificato vantaggio concorrenziale a favore dei Confidi maggiori, che in tal modo potrebbero rafforzare la propria posizione di mercato sulla base di circostanze avulse dal merito imprenditoriale. Inoltre, tale discriminazione è idonea a determinare, altresì, consequenziali limitazioni anche sul numero di piccole e medie imprese che possono accedere a tali servizi e sulle relative condizioni concorrenziali.

Infine, le restrizioni contenute nell’avviso in esame non risultano necessarie e proporzionate al perseguimento di obiettivi di interesse generale.

Infatti, come rilevato anche dal TAR del Veneto con sentenza del 3 febbraio 2021, n. 158, la prescrizione della certificazione dei bilanci impone come obbligatorio un adempimento - di carattere oneroso - che non trova idonea e ragionevole giustificazione nel fatto che i Confidi, sulla base delle

¹ AS732 - Criteri di affidamento dei contributi per i fondi di garanzia fidi, pubblicato sul Bollettino dell’Autorità n. 28/2010 e AS920 - Regione Abruzzo - Disposizioni di attuazione per la concessione dei contributi in conto interessi per integrazione dei fondi rischi, pubblicato sul Bollettino dell’Autorità n. 11/2012.

² AS1190 - CCIA di Padova - Bando per i Consorzi Fidi per la partecipazione al Fondo Camerale, pubblicato sul Bollettino dell’Autorità n. 17/2015 e AS1704 - Comune di Villorba (TV) - Accesso al credito delle imprese del territorio comunale, pubblicato sul Bollettino dell’Autorità n. 44/2020.

previsioni dell'avviso pubblico, devono compartecipare all'intervento in misura pari all'intero importo del finanziamento camerale ovvero nell'esigenza di una maggiore garanzia della solidità dei Confidi che avrebbero partecipato all'iniziativa.

A tale riguardo, l'art. 3 dell'avviso pubblico, al punto 7, già prevede che i soggetti beneficiari non abbiano registrato perdite di esercizio o utilizzato riserve disponibili per il ripianamento di perdite anche infrannuali, requisito, all'evidenza, idoneo e sufficiente a garantire la serietà e la solidità economica dei Confidi partecipanti.

Alla luce delle considerazioni che precedono, l'Autorità ritiene che le previsioni contenute nei requisiti *de quibus* non siano conformi alle norme poste a tutela della concorrenza e del mercato e che, pertanto, le medesime si pongano in contrasto con i principi a tutela della concorrenza, della libertà di stabilimento e della libera circolazione dei servizi, riconosciuti dagli artt. 49 e 56 Trattato sul funzionamento dell'Unione europea e dagli artt. 41 e 117, comma 2, lett. e), della Costituzione. L'Autorità auspica, pertanto, che codesta Camera di Commercio preveda che nelle prossime determinazioni che assumerà siano eliminate le distorsioni concorrenziali sopra evidenziate.

L'Autorità invita codesta Camera di Commercio a comunicare entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della presente segnalazione, le iniziative che adotterà per rimuovere le violazioni della concorrenza sopra esposte.

La presente segnalazione sarà pubblicata sul Bollettino di cui all'art. 26 della legge n. 287/1990.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

AS1811 - CCIAA VENEZIA-ROVIGO/ACCESSO AL CREDITO A FAVORE DELLE PMI TRAMITE I CONFIDI

Roma, 21 dicembre 2021

Camera di Commercio Industria Artigianato e
Agricoltura di Venezia-Rovigo

L’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua riunione del 14 dicembre 2021, ha deliberato di formulare alcune osservazioni, ai sensi dell’articolo 21 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, con riferimento alle criticità concorrenziali derivanti dall’Avviso Pubblico avente ad oggetto *“Intervento della Camera di Commercio di Venezia-Rovigo a favore degli organismi di garanzia fidi per favorire l’accesso al credito delle micro e PMI in compartecipazione in misura pari all’importo erogato - Anno 2020”* approvato dalla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Venezia-Rovigo con determinazione del Segretario Generale n. 74 dell’11 maggio 2020, a seguito della Delibera della Giunta camerale n. 44 del 7 maggio 2020.

Con tale provvedimento, codesta Camera di Commercio ha disposto l’attivazione di un’azione di sostegno per l’accesso al credito attraverso i Confidi a favore delle imprese operanti nel territorio provinciale e a tal fine ha destinato per l’anno 2020 l’importo di 3.000.000 euro. L’intervento si realizza sotto forma di assegnazione di risorse, in linea di investimento nella misura dell’85% e quale contributo a fondo perduto nella misura del 15%, da parte della Camera di Commercio di Venezia-Rovigo, che i Confidi assegnatari dovranno utilizzare per favorire l’accesso al credito delle micro e PMI provinciali, con obbligo di compartecipazione all’intervento da parte degli stessi Confidi in misura pari all’importo erogato dalla Camera di Commercio e con obbligo di restituzione in linea capitale, senza interessi, nella misura dell’85% dell’importo erogato, con scadenza a 7 anni dall’erogazione, e comunque entro il 30.09.2027, assistito da garanzia fideiussoria a favore della Camera di Commercio nella medesima misura dell’85% dell’importo erogato.

Come emerge dallo stesso avviso, tale iniziativa si fonda sull’art. 125, comma 4, del D.L. 17 marzo 2020, n. 18 (D.L. cosiddetto “Cura Italia”), convertito in Legge n. 27 del 24 aprile 2020, che ha disposto che *“In considerazione degli effetti determinati dalla situazione straordinaria di emergenza sanitaria derivante dalla diffusione dell’epidemia da COVID-19, al fine di contrastare le difficoltà finanziarie delle piccole e medie imprese e facilitarne l’accesso al credito, l’Unioncamere e le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, nell’anno in corso, a valere sulle risorse disponibili dei rispettivi bilanci, possono realizzare specifici interventi, anche tramite appositi accordi con il fondo centrale di garanzia, con altri organismi di garanzia, nonché con soggetti del sistema creditizio e finanziario”*.

L'avviso pubblico è per espressa previsione volto all'avvio di un programma di sostegno alle piccole e medie imprese, tramite l'intermediazione finanziaria di Consorzi di Garanzia dei Fidi (Confidi), per contrastare le difficoltà finanziarie delle piccole e medie imprese e facilitarne l'accesso al credito. Tuttavia, talune previsioni dell'avviso sono idonee ad ostacolare ingiustificatamente la partecipazione all'iniziativa da parte dei Confidi minori, previsti dall'art. 112 del T.U.B., sulla base delle considerazioni che seguono.

In particolare, rilevano i requisiti riportati ai punti 8 e 9 dell'art. 3, rubricato "REQUISITI DEI BENEFICIARI", dell'avviso pubblico: i) di "*avere i bilanci degli ultimi tre esercizi, ossia relativi agli anni 2016 2017 2018, certificati da una società di revisione, alla data di presentazione della domanda*" (punto 8) e ii) di "*in caso di ConFidi interessati nell'ultimo anno da operazioni di fusioni o aggregazioni, avere il bilancio dell'ultimo anno, ossia il bilancio relativo all'esercizio 2018, certificato da una società di revisione, alla data di presentazione della domanda*" (punto 9). Tali previsioni discriminano indirettamente i Confidi minori i quali sono soggetti ad un sistema di vigilanza meno stringente di quella dei Confidi maggiori *ex art. 106 del T.U.B.*, in termini sia di controlli che di adempimenti informativi e regolamentari, quali la certificazione dei propri bilanci, e sono caratterizzati da una bassa patrimonializzazione e semplificazione strutturale di governo e di controllo. Infatti, i Confidi maggiori sono tenuti per legge alla certificazione del bilancio da parte di una società di revisione, mentre per i Confidi minori la certificazione costituisce un onere che rende più difficoltosa la loro partecipazione all'avviso bandito da codesta Camera di Commercio.

Al riguardo, si osserva che in tema di Confidi l'Autorità ha ripetutamente segnalato normative regionali protezionistiche che limitavano l'azione ai soli Confidi storicamente presenti sul territorio, o che avessero un numero minimo di aderenti, o un numero minimo di pratiche gestite, o ancora un determinato fatturato, ovvero che discriminassero i Confidi minori¹.

In linea con le precedenti segnalazioni², si rappresenta che la previsione dei suddetti requisiti richiesti è idonea a determinare una ingiustificata discriminazione tra Confidi con conseguenziale ingiustificato vantaggio concorrenziale a favore dei Confidi maggiori, che in tal modo potrebbero rafforzare la propria posizione di mercato sulla base di circostanze avulse dal merito imprenditoriale. Inoltre, tale discriminazione è idonea a determinare consequenziali limitazioni anche sul numero di piccole e medie imprese che possono accedere a tali servizi e sulle relative condizioni concorrenziali. Infine, le restrizioni contenute nell'avviso in esame non risultano necessarie e proporzionate al perseguimento di obiettivi di interesse generale.

Infatti, come rilevato anche dal TAR del Veneto con sentenza del 3 febbraio 2021, n. 158, la prescrizione della certificazione dei bilanci impone come obbligatorio un adempimento - di carattere oneroso - che non trova idonea e ragionevole giustificazione nel fatto che i Confidi, sulla base delle previsioni dell'avviso pubblico, devono compartecipare all'intervento in misura pari all'intero importo del finanziamento camerale ovvero nell'esigenza di una maggiore garanzia della solidità dei Confidi che avrebbero partecipato all'iniziativa.

¹ AS732 - Criteri di affidamento dei contributi per i fondi di garanzia fidi, pubblicato sul Bollettino dell'Autorità n. 28/2010 e AS920 - Regione Abruzzo - Disposizioni di attuazione per la concessione dei contributi in conto interessi per integrazione dei fondi rischi, pubblicato sul Bollettino dell'Autorità n. 11/2012.

² AS1190 - CCIAA di Padova - Bando per i Consorzi Fidi per la partecipazione al Fondo Camerale, pubblicato sul Bollettino dell'Autorità n. 17/2015 e AS1704 - Comune di Villorba (TV) - Accesso al credito delle imprese del territorio comunale, pubblicato sul Bollettino dell'Autorità n. 44/2020.

A tale riguardo, l'art. 3 dell'avviso pubblico, al punto 7, già prevede che i soggetti beneficiari non abbiano registrato perdite di esercizio o utilizzato riserve disponibili per il ripianamento di perdite anche infrannuali, requisito, all'evidenza, idoneo e sufficiente a garantire la serietà e la solidità economica dei Confidi partecipanti.

Alla luce delle considerazioni che precedono, l'Autorità ritiene che le previsioni contenute nei requisiti *de quibus* non siano conformi alle norme poste a tutela della concorrenza e del mercato e che, pertanto, le medesime si pongano in contrasto con i principi a tutela della concorrenza, della libertà di stabilimento e della libera circolazione dei servizi, riconosciuti dagli artt. 49 e 56 Trattato sul funzionamento dell'Unione europea e dagli artt. 41 e 117, comma 2, lett. e), della Costituzione.

L'Autorità auspica, pertanto, che codesta Camera di Commercio preveda che nelle prossime determinazioni che assumerà siano eliminate le distorsioni concorrenziali sopra evidenziate.

L'Autorità invita codesta Camera di Commercio a comunicare entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della presente segnalazione, le iniziative che adotterà per rimuovere le violazioni della concorrenza sopra esposte.

La presente segnalazione sarà pubblicata sul Bollettino di cui all'art. 26 della legge n. 287/1990.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

AS1812 - REGIONE SARDEGNA – CRITERI DI ATTRIBUZIONE DEL BUDGET PER LE STRUTTURE SANITARIE PRIVATE CONVENZIONATE TRIENNIO 2021-2022-2023

Roma, 21 dicembre 2021

Regione Sardegna
Azienda Tutela della Salute Sardegna

L’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua riunione del 14 dicembre 2021, ha deliberato di formulare alcune osservazioni, ai sensi dell’articolo 21 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, relativamente al contenuto della deliberazione della Giunta regionale sarda DGR n.13/12 del 9 aprile 2021 e della deliberazione del Commissario Straordinario dell’Azienda Tutela della Salute – ATS - della Regione Sardegna n. 597 del 22 luglio 2021 in materia di determinazione dei tetti di spesa delle strutture sanitarie private accreditate con il SSN.

In particolare, con la DGR 13/12 del 9 aprile 2021, la Regione Sardegna ha introdotto, ai fini dell’assegnazione dei tetti di spesa alle strutture private accreditate per il biennio 2018/2019, il criterio del fatturato storico “*al netto dei crediti inesigibili*”, a differenza di quanto fatto in precedenza (ossia a partire dal 2016¹) quando tale correttivo non era previsto. Nella DGR viene altresì specificato che per fatturato storico si intende: “*l’erogato in favore dei cittadini residenti nel territorio della Regione comprensivo del c.d. “extrabudget”*”.

L’ATS, con la deliberazione del 22.07.2021 n. 597, in esecuzione della DGR n. 13/12 citata, ha circoscritto ulteriormente la nozione di fatturato storico, chiarendo che da esso devono essere escluse, oltre alle prestazioni inesigibili, anche le prestazioni dell’extrabudget erogate, ma non remunerate. In particolare, si legge: “*Dal fatturato del biennio sono state detratte le somme inesigibili, vale a dire le somme contestate a seguito dei controlli sanitari ovvero per superamento del tetto e che residuano anche dopo il pagamento dell’extrabudget*”. Dunque, con riferimento all’extrabudget, concorrono alla determinazione dei nuovi tetti di spesa solo le prestazioni erogate oltre il tetto assegnato e già remunerate.

Tuttavia, i criteri di remunerazione dell’extrabudget indicati nell’allegato 2 della DGR in esame, prevedono che le prestazioni erogate oltre il tetto contrattato potranno eventualmente essere remunerate con la decurtazione del 40% della tariffa, ovviamente solo nei limiti del tetto di spesa annuale aziendale stabilito dalla Giunta Regionale, e che le somme disponibili saranno ripartite tra tutti gli operatori in misura proporzionale al tetto assegnato per l’anno di riferimento. La

¹ In tal senso si veda la DGR 67/19 del 29 dicembre 2015 in cui si legge “*il fatturato storico dell’ultimo triennio, in ragione dell’effettivo periodo di attività della struttura (per fatturato storico si intende l’erogato in favore dei cittadini residenti nel territorio della Regione comprensivo del c.d. “extrabudget”*)”.

remunerazione non avviene, dunque, in base al fatturato realizzato, ma in proporzione al tetto assegnato.

Le disposizioni sopra citate appaiono idonee ad impedire alle piccole strutture di accrescere la propria presenza sul mercato sulla base dell'effettiva capacità di attrarre l'utenza. Tali operatori, infatti, non potranno di fatto più investire nell'extrabudget per conseguire maggiori tetti di spesa negli anni successivi. Le strutture con tetti di spesa di partenza elevati saranno, infatti, destinate a consolidare la loro posizione, considerato, peraltro, che tali soggetti sono favoriti nella remunerazione dell'extrabudget (remunerato, come visto, sulla base delle risorse disponibili, in misura proporzionale al tetto assegnato per l'anno di riferimento e non in base all'effettivo fatturato realizzato).

Occorre, peraltro, osservare che, a differenza di quanto sopra riportato, per la remunerazione delle prestazioni di tipo ospedaliero erogate in eccesso da strutture ospedaliere private, il fatturato realizzato oltre il tetto assegnato viene ripartito in proporzione alle somme realizzate in eccesso. Infatti, il criterio citato, introdotto dalla DGR 50/46 dell'8 ottobre 2020 e richiamato all'art. 12 dell'allegato 3 della DGR 12/13 dispone che *“Qualora gli erogatori privati accreditati non utilizzino la totalità del budget assegnato, le risorse disponibili, nel limite del budget contrattato per le attività di ricovero, dovranno essere integralmente distribuite, tra gli erogatori che abbiano prodotto un'attività ospedaliera eccedente il budget assegnato in misura proporzionale alle somme fatturate in eccesso da ogni singolo soggetto accreditato”*.

In conclusione, nell'individuazione dei criteri di assegnazione di risorse pubbliche agli operatori del settore sanitario, si evidenzia che le disposizioni segnalate introducono criteri restrittivi che sembrano porsi in contrasto con i principi posti a tutela della concorrenza che, come più volte confermato dalla giurisprudenza, trovano applicazione anche nel settore in esame².

In particolare, le disposizioni introdotte dalla Regione Sardegna, circoscrivendo la nozione di fatturato storico, riducono gli incentivi a competere tra le strutture accreditate e convenzionate con il SSN, consolidando di fatto la posizione degli operatori che hanno tetti di spesa di partenza già elevati ed attribuendo a tali soggetti un indebito vantaggio concorrenziale³.

Sul punto deve, infine, considerarsi che le restrizioni citate si inseriscono in un contesto in cui il criterio principale individuato dalla Regione Sardegna per l'assegnazione dei tetti di spesa alle strutture private accreditate è comunque quello del fatturato storico dell'ultimo triennio⁴. Tale criterio, come noto, è stato più volte segnalato dall'Autorità nella misura in cui il medesimo è idoneo a cristallizzare le posizioni degli operatori già attivi sul mercato, non consentendo un adeguato sviluppo delle strutture maggiormente efficienti⁵.

² Cfr. CdS. sezione III, sentenza n.1043 del 4 febbraio 2021 e CGA sentenza n. 967/2021 del 27 ottobre 2021.

³ Cfr. Cons. Stato Sez. III, Sent. nn. 21 febbraio 2012, n. 921, 7 marzo 2012, n. 1289 e 1291, 30 novembre 2012, n. 6136; Tar Puglia-Lecce, Sent., 7 marzo 2012 n. 420 e Tar Catanzaro, Sent. n. 1373/2016 che ha confermato i rilievi dell'Autorità nel parere motivato AS1181 del 19 dicembre 2014 e i precedenti ivi richiamati, quali la segnalazione AS1021, del 28 febbraio 2013, la segnalazione S2048 del 7 agosto 2014 e la segnalazione AS1137 del 2 luglio 2014.

⁴ Anche, se come, visto, il criterio citato è stato parzialmente contemperato dall'inclusione, a partire dal 2016 con la DGR n.67/19 del 29.12.2015, del c.d. extrabudget nella nozione di fatturato storico.

⁵ Cfr. ex multis AS1181 Regione Calabria - determinazione dei tetti di spesa per le prestazioni di assistenza specialistica da privato - anno 2014 in Boll. 12/2015.

Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità auspica che, al fine di eliminare le distorsioni concorrenziali evidenziate, il criterio della spesa storica assunto per la ripartizione dei fondi alle strutture private accreditate venga sostituito da criteri ispirati al principio di non discriminazione, alla valorizzazione del livello di efficienza della singola struttura, nonché all'effettivo soddisfacimento delle esigenze della domanda, quali ad esempio, quelli basati sulle potenzialità di erogazione con riferimento alla dotazione tecnologica, sulle modalità di prenotazione e di accesso alle prestazioni sanitarie e sulla correttezza dei rapporti con l'utenza⁶. Ciò allo scopo di valorizzare criteri prestazionali in maniera coerente con le esigenze della programmazione sanitaria, così da meglio rispondere alle esigenze di introduzione di dinamiche concorrenziali nel delicato settore in esame, a beneficio della qualità del servizio offerto, delle finanze pubbliche e, in ultima istanza, della effettiva attuazione del principio di libera scelta dell'operatore sanitario da parte del cittadino. In ragione di quanto sopra, si auspica che codesta Regione intervenga tempestivamente in modo da definire quanto prima nuovi criteri di attribuzione del *budget* per le strutture sanitarie private convenzionate che consentano di seguire un approccio più attento alla valutazione della qualità e della *performance* delle strutture.

Si invita, infine, a comunicare le iniziative che si intenderanno intraprendere a riguardo per assicurare le corrette dinamiche concorrenziali nel settore in esame.

La presente segnalazione sarà pubblicata sul Bollettino di cui all'articolo 26 della legge 10 ottobre 1990, n. 287.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

⁶ Cfr. AS1181/Regione Calabria - determinazione dei tetti di spesa per le prestazioni di assistenza specialistica da privato - anno 2014, in *Boll.n.12/2015*.

AS1813 - CERTIFICAZIONI INFORMATICHE VALUTABILI NELLE PROCEDURE PER IL RECLUTAMENTO DEL PERSONALE DELLE SCUOLE

Roma, 23 dicembre 2021

Ministero dell'Istruzione

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella riunione del 14 dicembre 2021, ha inteso esprimere, ai sensi dell'articolo 21 della Legge 10 ottobre 1990, n. 287, alcune considerazioni in merito ai criteri e alle procedure relativi all'individuazione delle certificazioni, attestanti il possesso di competenze informatiche, ammesse ad essere valutate nelle procedure selettive per il personale delle scuole.

A seguito dell'implementazione del sistema nazionale di certificazione delle competenze, introdotto con il D. Lgs. 16 gennaio 2013, n. 13¹ e perfezionato con l'adozione delle *"Linee Guida per l'interoperatività degli enti pubblici titolari del sistema nazionale di certificazione delle competenze"*², le certificazioni attestanti il possesso di competenze informatiche (di seguito, certificazioni informatiche) rilasciate da soggetti accreditati da ACCREDIA si trovano in una posizione differenziata e qualificata rispetto alle certificazioni rilasciate da altri soggetti. Infatti, ACCREDIA, unico ente designato quale organismo nazionale di accreditamento ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio 9 luglio 2008, garantisce la competenza, indipendenza e imparzialità degli enti certificatori, i quali erogano i servizi di certificazione delle competenze in conformità alle norme tecniche UNI.

La natura qualificata delle certificazioni informatiche rilasciate da soggetti a ciò accreditati da ACCREDIA e l'implementazione del sistema nazionale di certificazione delle competenze ha profondamente mutato il contesto di mercato delle certificazioni informatiche rispetto al quale l'Autorità aveva svolto le considerazioni contenute nel parere AS276 *"Servizi di formazione e di certificazione delle conoscenze informatiche"*.

Sotto il profilo della tutela della concorrenza, l'apertura a certificazioni informatiche rilasciate da soggetti non accreditati ACCREDIA è idonea a creare un circolo virtuoso per il quale le certificazioni rilasciate da soggetti accreditati da ACCREDIA rappresentano uno *standard* al quale le certificazioni rilasciate da altri soggetti tendono e si ispirano mentre la valutabilità delle

¹ *"Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio de sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92"*.

² Si veda Decreto del 5 gennaio 2021 *"Disposizioni per l'adozione delle linee guida per l'interoperatività degli enti pubblici titolari del sistema nazionale di certificazione delle competenze"*, in particolare Allegato A.

certificazioni rilasciate da soggetti non accreditati mitigano il potere di mercato di cui possono in teoria avvantaggiarsi i soggetti accreditati da ACCREDIA.

Affinché si producano i descritti benefici è, tuttavia, necessario che l'amministrazione pubblica, nel decidere per l'apertura a certificazioni informatiche rilasciate da soggetti non accreditati, agisca in maniera proceduralmente corretta. Ciò in considerazione degli oneri di cui l'amministrazione si fa carico quali, ad esempio, l'organizzazione degli uffici, la definizione di un approccio strutturale che parta dalle competenze richieste e/o utili e definisca i percorsi formativi e le corrispondenti certificazioni accettabili, la gestione delle relazioni con i soggetti non accreditati che richiedono l'ammissione a valutazione delle certificazioni da essi rilasciate e la gestione dell'eventuale contenzioso amministrativo derivante dalle decisioni concretamente assunte.

Inoltre, affinché si innesti il descritto circolo virtuoso, è necessario che la comparazione delle certificazioni e l'attribuzione dei punteggi vengano svolte in maniera rigorosa. Infatti, sia l'ammissione a valutazione di certificazioni informatiche non effettivamente equiparabili a quelle rilasciate da soggetti accreditati da ACCREDIA sia l'attribuzione di punteggi che non rispecchiano l'effettivo grado di equiparazione risultano idonei a svilire il valore del complesso delle certificazioni ammesse e a impedire l'instaurazione del circolo virtuoso sopra descritto.

L'Autorità auspica che le considerazioni svolte possano essere utili al fine di favorire l'adozione di criteri e l'implementazione di procedure idonei a consentire un'efficace individuazione delle certificazioni informatiche valutabili nelle procedure per il reclutamento del personale delle scuole. Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS11948 - MONDO CONVENIENZA-PROBLEMI VARI

Provvedimento n. 29950

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 dicembre 2021;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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

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

VISTO il proprio provvedimento dell'8 giugno 2021, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso Iris Mobili S.r.l., MC Services S.c.r.l. e Mondo Convenienza Holding S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento comunicato il 14 e il 19 ottobre 2021, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti a fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento ed espletare gli adempimenti procedurali richiesti per la sua conclusione;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Iris Mobili S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, *lett. b*), del Codice del Consumo. La società, controllata da Mondo Convenienza Holding S.p.A., è attiva nella vendita al dettaglio e all'ingrosso di mobili, elettrodomestici ed altri complementi per l'arredo.

2. MC Services S.c.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, *lett. b*), del Codice del Consumo. La società, controllata per il tramite di Iris Mobili S.r.l. da Mondo Convenienza Holding S.p.A., è una società consortile attiva nell'erogazione di servizi di natura tecnico-organizzativa relativi alla produzione e commercializzazione di prodotti di arredamento e per la casa a favore delle società del gruppo Mondo Convenienza. Essa è inoltre titolare del sito *internet* del gruppo Mondo Convenienza, www.mondoconv.it.

3. Alice Sabatini e Yuri Storniolo in qualità di consumatori segnalanti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

4. Il procedimento concerne le seguenti condotte, realizzate tramite la rete vendita del professionista e il sito *www.mondoconv.it*: (i) la diffusione di informazioni sul servizio “*Trasporto e montaggio*” che lascerebbero intendere, contrariamente al vero, che esso includa il montaggio degli elettrodomestici da incasso; (ii) la diffusione di informazioni circa la disponibilità di alcuni prodotti, che non risulta immediata, e i tempi di consegna che per conseguenza sono ritardati; (iii) la mancata o inadeguata prestazione dell’assistenza post vendita e l’ingiustificato rifiuto di applicare le condizioni contrattuali del servizio “*Consegna gold*”.

Il periodo interessato dal procedimento parte dal 1° settembre 2020.

Le condotte descritte *sub (i) e (ii)* avrebbero indotto in errore e limitato la libertà di scelta dei consumatori attraverso la diffusione di informazioni ingannevoli e omissive su servizio di “*Trasporto e montaggio*”, disponibilità e tempi di consegna di diversi prodotti, violando, nel contempo, la disciplina sulla consegna prevista nel Codice del Consumo. In proposito, i tempi di consegna costituiscono un elemento determinante per le scelte d’acquisto dei consumatori. La condotta *sub (iii)* avrebbe limitato la libertà di scelta dei consumatori ostacolando l’esercizio dei loro diritti contrattuali.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) *L’iter del procedimento*

5. In data 15 giugno 2021, secondo le informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di numerosi consumatori pervenute da settembre 2020, è stato avviato nei confronti di Iris Mobili S.r.l. e MC Services S.c.r.l. (nel prosieguo, cumulativamente, “Mondo Convenienza” o “il professionista”) il procedimento istruttorio PS11948 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25 e 61 del Codice del Consumo¹. Nella medesima data sono stati condotti accertamenti ispettivi presso la sede delle Società parti del procedimento e di Mondo Convenienza Holding S.p.A., società capogruppo.

6. Il professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 2 luglio 2021.

7. Il professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto argomentazioni difensive con note rispettivamente pervenute in data 21 e 26 luglio 2021².

8. In data 30 luglio 2021, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento, successivamente integrati in data 23 e 28 settembre 2021³. Una versione consolidata degli impegni è stata depositata in data 18 ottobre 2021⁴.

9. In data 9 agosto 2021 è stata accolta l’istanza di partecipazione al procedimento *ex art. 10* del Regolamento di un consumatore.

¹ Cfr. rispettivamente i protocolli nn. 52341 e 52342.

² Cfr. rispettivamente i protocolli nn. 60530 e 61801.

³ Cfr. rispettivamente i protocolli nn. 63123, 73250 e 74373.

⁴ Cfr. prot. n. 79227 e in versione accessibile ai terzi, nella medesima data, prot. 79305.

- 10.** In data settembre 6 settembre 2021 il professionista è stato sentito in audizione.
- 11.** In data 5 novembre 2021 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento⁵.
- 12.** In data 16 novembre 2021 è stato richiesto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni⁶, che lo ha reso il successivo 14 dicembre 2021⁷.

2) *Gli elementi acquisiti*

13. In base alle evidenze ispettive, l'indicazione sul sito del professionista di una data di disponibilità riguarda i soli prodotti gestiti a scorta, che possono essere indicati come immediatamente disponibili oppure disponibili da una determinata data. Risulta, inoltre, che il professionista utilizza tre modalità di consegna: (i) ritiro in magazzino da parte del cliente; (ii) consegna al piano stradale (possibile con corriere solo per le vendite *online*) e (iii) "trasporto e montaggio" (a cura di terzi trasportatori)⁸.

14. Gli esiti dell'attività ispettiva hanno evidenziato la consapevolezza del professionista sugli ipotizzati disservizi all'origine delle condotte contestate in avvio, con particolare riferimento alla non disponibilità dei prodotti e ai conseguenti ritardi nella consegna. Inoltre, in base alle dichiarazioni di Mondo Convenienza, il servizio "Trasporto e montaggio" per gli elettrodomestici di ricambio (acquistati in sostituzione di quelli già in possesso del consumatore) comprende la sola consegna al piano.

15. Nella memoria difensiva e nelle considerazioni sugli impegni, il professionista fa presente che la pratica contestata in avvio dovrebbe essere valutata alla luce delle seguenti circostanze.

(i) Dovrebbe essere anzitutto considerato il volume di vendite davvero rilevante realizzato dal professionista nel 2020, per cui sarebbe "del tutto fisiologico che su un numero così straordinariamente importante di contratti - molti dei quali [...] non sono standardizzati bensì personalizzati [...] vi possano essere alcune criticità".

(ii) Le condotte contestate andrebbero valutate tenendo conto del contesto straordinario della pandemia che ha impattato sul professionista, il quale "si rifornisce in toto della merce venduta [...] da fornitori esterni" obbligati in alcuni periodi alla chiusura totale; analoghe considerazioni valgono per le personalizzazioni dei beni acquistati dai consumatori e per il servizio di trasporto e montaggio. Dunque, le chiusure di negozi e magazzini nei mesi di marzo-maggio 2020 avrebbero creato "code di lavorazione da smaltire nei mesi successivi, con tutte le difficoltà a evadere picchi di ordinativi in periodi, comunque, caratterizzati da situazioni anomale di lavoro". Inoltre, il professionista si sarebbe trovato ad affrontare altri problemi come il difficile reperimento di *container* per il trasporto, ostacoli nello sdoganamento, la temporanea chiusura del canale di Suez e la ripresa dell'epidemia in Cina.

(iii) Il professionista fa altresì notare che su tale straordinaria situazione avrebbe ulteriormente influito "l'inatteso aumento dei volumi di vendita" dopo le riaperture di maggio 2020.

(iv) Rileverebbe poi il modello di *business* del professionista, che "non ha alcun interesse ad essere inefficiente in fase di consegna poiché [...] al momento dell'ordine, il cliente non deve pagare

⁵ Cfr. prott. nn. 83584 e 83587.

⁶ Cfr. prot. n. 86065.

⁷ Cfr. prot. n. 92424.

⁸ In proposito le condizioni di vendita (art. 6), anche con riferimento a quelle *on line* e tramite comunicazioni telefoniche affermano che "Il servizio di trasporto e montaggio viene fornito su richiesta e affidato a terzi appositamente incaricati".

l'intero corrispettivo, bensì soltanto una caparra", normalmente in ipotesi di acquisti superiori a 1.000 euro.

16. Riguardo alle singole contestazioni di cui alla comunicazione di avvio, Mondo Convenienza ha fatto le seguenti osservazioni.

(i) Quasi la totalità delle consegne riferibili al periodo contestato è avvenuta entro 30 giorni dall'acquisto o entro 30 giorni dal termine di consegna convenuto.

(ii) Nonostante il periodo pandemico, solo il 3,7% degli oltre 74.500 contratti Consegna Gold stipulati nel periodo 1° settembre 2020 - 30 aprile 2021 sono stati eseguiti in ritardo, cioè al di fuori della fascia oraria dei 60 minuti indicati dal cliente. In proposito, nel medesimo periodo le richieste di assistenza su tale servizio sarebbero state 88 e di esse solo 13 avrebbero riguardato rimborsi.

3) Gli impegni del professionista

17. Come sopra indicato, il professionista ha presentato una proposta di impegni in data 30 luglio 2021, integrati in data 23 e 28 settembre 2021, e pervenuti all'Autorità in versione consolidata il 18 ottobre 2021.

18. La proposta in versione consolidata è articolata nei seguenti punti.

(a) Impegno sulla trasparenza informativa del servizio "Trasporto e montaggio"

19. Il professionista si impegna a indicare, con adeguata evidenza, nel proprio sito (<https://www.mondoconv.it/consegna-montaggio/trasporto-e-montaggio>) che: (i) il servizio "Trasporto e montaggio" non include l'allaccio alle utenze, servizio specializzato che può essere acquistato separatamente; (ii) l'acquisto dei soli elettrodomestici non include il montaggio nella cucina pre-esistente o reperita autonomamente dal cliente, ma solo la consegna al piano. Mondo Convenienza ha già parzialmente attuato detto impegno mediante la modifica dei contenuti della pagina internet sopra indicata. Inoltre, il professionista precisa che le condizioni di vendita saranno coerentemente modificate⁹.

(b) Impegno relativo al servizio "Consegna Gold"

20. In caso di mancato rispetto della fascia oraria concordata, per causa imputabile a sé o ai suoi *partner*, inclusi gli spedizionieri, il professionista abbuonerà il sovrapprezzo per la "Consegna Gold" (€19) e riconoscerà al consumatore un ulteriore importo di pari valore (per un beneficio pari complessivamente a €38).

21. Inoltre, in caso di acquisto di detto servizio e di consegna parziale imputabile a Mondo Convenienza o ai suoi *partner*, il consumatore beneficerà gratuitamente della "Consegna Gold" anche per i successivi appuntamenti necessari a completare l'installazione dei prodotti. In caso di mancato rispetto della fascia oraria concordata per i successivi appuntamenti, il cliente avrà diritto all'importo di €38.

22. Nelle ipotesi sopra descritte, il professionista procederà alla compensazione con la somma residua dovuta, oppure, ove il cliente abbia versato l'intero importo o il saldo residuo sia

⁹ Il §6 delle condizioni di vendita sarà integrato come segue: "Resta inteso che, in caso di acquisto degli elettrodomestici, il servizio 'Trasporto e montaggio' non include mai l'allaccio alle utenze, servizio che può essere acquistato separatamente, nonché, in caso di acquisto separato di elettrodomestici da incasso, tale servizio non include il montaggio nelle cucine già possedute o acquistate altrove dal cliente".

insufficiente, in alternativa al rilascio di un *voucher*, il consumatore potrà chiedere la restituzione dell'importo versato e l'accredito dell'ulteriore somma mediante bonifico bancario.

23. Tali diritti saranno indicati con evidenza nella sezione del sito *web* ove è descritta la “*Consegna Gold*” (<https://www.mondoconv.it/consegna-montaggio/trasporto-e-montaggio>) e il consumatore sarà reso edotto di essi, tramite *e-mail*, sms o telefono, in ipotesi di consegna parziale e ritardo.

(c) Impegno relativo alla trasparenza del sito web

24. Mondo Convenienza introdurrà, entro 3 mesi dall'eventuale approvazione degli impegni, le seguenti modifiche nella struttura del sito, finalizzate a mettere a disposizione del consumatore maggiori informazioni.

25. Non solo prima della “chiusura del carrello” ma già al momento di visionare il mobile/l'articolo che lo interessa, il cliente vedrà, una volta inserito il CAP, almeno le seguenti informazioni: (i) disponibilità del prodotto in magazzino (data = oggi) o necessità di eventuale realizzazione e/o personalizzazione “in approvvigionamento” (data > oggi); (ii) procedure di gestione degli ordini in base alla scelta dell'utente (consegna a domicilio con trasporto e montaggio, corriere, ritiro in magazzino); (iii) informazioni sulle principali caratteristiche dei servizi “*Trasporto e montaggio*” e “*Consegna Gold*”; (iv) indicazione dei canali di *customer-care* e della sezione “*fai da te*”, dove la consegna può essere gestita in autonomia.

26. Inoltre, per dare una più precisa informazione sulla data di disponibilità del prodotto prima dell'acquisto, la procedura *web* inviterà il cliente ad inserire il CAP di destinazione della consegna per identificare il magazzino di partenza.

27. Il professionista potenzierà il proprio sistema di monitoraggio, verificando giornalmente l'effettiva disponibilità dei prodotti che risultano sul sito come immediatamente disponibili, ad esclusione di quelli per cui l'utente ha richiesto personalizzazioni.

28. Infine, il professionista pubblicherà sul proprio sito, tramite un *link* facilmente accessibile dalla *homepage* intitolato “*Impegni con AGCM: sintesi*”, una sintesi degli impegni, con particolare riferimento a quelli riguardanti i consumatori. In data 18 ottobre 2021, il professionista ha inviato una versione consolidata del citato testo (cfr. la “*Sintesi degli Impegni destinata alla pubblicazione sul sito web della Società -ALLEGATO al Formulario degli Impegni (punto C.3)*”)¹⁰, che costituisce parte integrante degli impegni.

(d) Impegno relativo alla consegna

29. Per assicurare la tempestività delle consegne, il professionista introdurrà negli accordi con *partner* e fornitori che si occupano di fornitura, personalizzazione dei beni, trasporto e montaggio, adeguate penali per i ritardi nelle consegne, esclusi i casi di forza maggiore.

30. In particolare, il professionista introdurrà in detti accordi: (i) penali per ogni settimana di ritardo, calcolate sul valore degli ordini non consegnati, che comprenderanno pure la consegna parziale o incompleta che renda inutilizzabile il prodotto; (ii) appuntamenti fissi settimanali per la consegna della merce, il cui rispetto il fornitore dovrà confermare almeno 7 giorni prima.

31. Entro 3 mesi dall'approvazione degli impegni, il professionista potenzierà l'attuale sistema di monitoraggio, prevedendo la cadenza giornaliera della verifica sullo stato degli ordini, per risolvere

¹⁰ Cfr. il prot. 79227.

rapidamente eventuali problemi che potrebbero ritardare la consegna e comunicare ai clienti una previsione più corretta sulla disponibilità.

32. Entro 3 mesi dall'approvazione degli impegni, il professionista potenzierà l'attuale sistema di verifica sullo stato degli ordini che richiedono l'approvvigionamento presso un fornitore terzo, prevedendo attività di monitoraggio giornaliera, al fine di sollecitare l'esecuzione degli ordini non gestiti nei tempi concordati.

33. Mondo Convenienza, modificando il par. 3 delle attuali condizioni di vendita¹¹, comunicherà all'utente, al trentesimo giorno dalla data di conclusione del contratto o il giorno stesso convenuto dalle parti per la consegna del bene se inferiore o superiore a trenta giorni, salvi i casi imputabili al cliente ovvero a eventi di forza maggiore, la seguente opzione: (i) la possibilità di risolvere il contratto con rimborso, entro sette giorni, del doppio della caparra confirmatoria *ex art.* 1385 c.c. eventualmente versata, ovvero, in assenza del versamento della caparra, con un ristoro pari al 10% del valore dell'ordine in ritardo; (ii) se ancora interessato alla consegna, di beneficiare di uno sconto pari al 10% del valore di acquisto del bene consegnato in ritardo.

34. Mondo Convenienza darà adeguata visibilità a quest'ultima misura mediante apposite FAQ, facilmente accessibili dalla *homepage*, intitolate "*I tuoi diritti in caso di ritardo nella consegna*"¹².

35. Il presente impegno sarà recepito nelle condizioni generali di vendita, che più in generale saranno "allineate" al contenuto degli impegni.

(e) Impegno relativo all'assistenza post-vendita

36. Il professionista introdurrà negli accordi con i *partner* che gestiscono *call-center* esterni, KPI di servizio nonché penali in caso di loro violazione. In particolare, saranno monitorati, con cadenza mensile, i seguenti parametri: (i) tasso di chiamate inevase; (ii) tempo di attesa telefonica; (iii) tasso di soddisfazione del canale *chat*. In caso di scostamenti significativi rispetto ai KPI ($\geq 20\%$), oltre all'applicazione delle penali, il professionista potenzierà adeguatamente i canali di *customer-care*.

37. Entro 2 mesi dall'approvazione degli impegni, il professionista fornirà al personale dei *call-center*, *script* aggiornati per rispondere alle richieste di informazioni, con particolare riferimento ai servizi "*Trasporto e montaggio*", "*Consegna Gold*" e ai tempi di consegna.

38. Mondo Convenienza rafforzerà il sistema di monitoraggio delle *performance* del servizio di *customer care*. Inoltre, saranno inviati *e-mail/sms* personalizzati ai clienti o messaggi *push* a tutti gli acquirenti in caso di ritardo anche solo parziale dell'ordine e tutti i consumatori che segnaleranno disservizi saranno ricontattati per comprendere la natura delle contestazioni.

39. Il professionista manterrà gli attuali sistemi di contatto (telefonico e via *e-mail*) dei clienti che subiscono ritardi nella fornitura e si impegna a monitorare il loro funzionamento nell'ambito della verifica delle *performance* sopra descritta.

¹¹ Secondo l'attuale formulazione delle "*Condizioni generali di vendita*" e delle "*Condizioni di vendita telefonica*" disponibili alla pagina <https://www.mondoconv.it/come-acquistare/condizioni-di-vendita> "*La data di consegna viene concordata tra il venditore e l'acquirente. In alcune ipotesi, tra cui i beni da realizzarsi su misura, verrà indicato un periodo di consegna programmata. Decorsi 90 giorni dalla data di consegna programmata o dalla data di appuntamento fissato in punto vendita, in applicazione dell'art. 1385 del Cod. civ., l'ingiustificato ritardo nella consegna da parte del venditore comporterà il suo obbligo alla restituzione del doppio della caparra e, viceversa, l'ingiustificato rifiuto della consegna da parte dell'acquirente farà sorgere il diritto del venditore al trattenimento della caparra medesima*".

¹² Il consumatore troverà un *link* con questo titolo vicino all'indicazione delle pagine su "*consegne e montaggio*" e "*le nostre garanzie*".

(f) Impegno relativo a compliance e misure per i consumatori segnalanti

40. Il professionista sensibilizzerà le funzioni apicali delle aree preposte alla gestione commerciale e del *marketing* e più in generale i propri dipendenti al rispetto della normativa consumeristica, come interpretata dall'Autorità. In particolare, entro 2 mesi dall'approvazione degli impegni, Mondo Convenienza adotterà specifiche linee guida ("LG"), nominerà un *Compliance Officer* e imporrà ai dipendenti di rendere palese ai clienti il perimetro dei servizi proposti. Il professionista si riserva di applicare misure disciplinari ai dipendenti infedeli alle LG.

41. Le LG conterranno prescrizioni sui modelli contrattuali approvati, ove saranno presenti anche clausole volte a garantire la trasparenza della comunicazione su assistenza, servizi resi, esercizio delle garanzie legali e tempi di consegna.

42. Entro 2 mesi dall'approvazione degli impegni, il professionista contatterà i consumatori segnalanti offrendo loro: (i) per le contestazioni sulla garanzia, il rimborso del prezzo del prodotto; (ii) negli altri casi, un abbuono monetario pari al 10% del valore dell'ordine segnalato. I medesimi benefici varranno per i consumatori che invieranno segnalazioni all'Autorità fino alla data del provvedimento di accettazione degli impegni.

43. Ove non diversamente previsto, gli impegni saranno attuati entro un mese dalla loro approvazione. Previa accettazione da parte dell'Autorità, Mondo Convenienza potrà rivedere gli impegni che siano diventati incompatibili con la normativa sopravvenuta o con gli sviluppi commerciali.

44. Il professionista produrrà una relazione sull'attuazione degli impegni entro 90 giorni dalla loro eventuale approvazione.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

45. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *internet*, in data 16 novembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

46. Con parere pervenuto in data 14 dicembre 2021, la suddetta Autorità ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a determinare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

47. Il presente procedimento ha ad oggetto le condotte realizzate dal professionista tramite la rete vendita e il sito *www.mondoconv.it* concernenti: (i) le informazioni sul servizio "*Trasporto e montaggio*" che lascerebbero intendere che esso includa il montaggio degli elettrodomestici da incasso; (ii) le informazioni diffuse circa la disponibilità di alcuni prodotti e i relativi tempi di consegna; (iii) la mancata o inadeguata prestazione dell'assistenza post vendita e l'ingiustificato rifiuto di applicare le condizioni contrattuali del servizio "*Consegna gold*".

48. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista nella versione consolidata, e già realizzati per quanto riguarda le informazioni diffuse tramite la pagina del sito dedicata al servizio

“*Trasporto e montaggio*”, siano idonei a far venire meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio del 15 giugno 2021.

Infatti, le misure proposte introducono rilevanti modifiche sia nell’articolata organizzazione del professionista, ivi compresi i rapporti con le imprese fornitrici, sia nella gestione complessiva del rapporto con il consumatore, con particolare riferimento alla fase successiva alla conclusione del contratto.

Gli impegni, pertanto, rimuovono le criticità ipotizzate in avvio e attribuiscono ai consumatori benefici ulteriori. La loro attuazione comporterà altresì la coerente revisione delle condizioni contrattuali.

49. Specificamente, l’impegno (a) sul servizio “*Trasporto e montaggio*” - peraltro già parzialmente attuato - comporta la diffusione, sin dal primo contatto tra professionista e consumatore, di informazioni precise sul contenuto del servizio, chiarendo inequivocabilmente che esso non include l’allaccio alle utenze e il montaggio degli elettrodomestici acquistati in cucine pre-esistenti.

50. L’impegno (b), relativo alla “*Consegna Gold*”, attribuisce al consumatore rilevanti benefici informativi ed economici in caso di inadempimento alle condizioni di servizio imputabile al professionista o ai suoi *partner*, inclusi gli spedizionieri. Infatti, in caso di mancato rispetto della fascia oraria concordata, il professionista, salvo che il consumatore non scelga un *voucher*, procederà alla restituzione del sovrapprezzo e all’attribuzione di un beneficio di pari valore mediante la compensazione con il saldo residuo o l’accredito dell’importo; in caso di consegna parziale, l’acquirente beneficerà gratuitamente della “*Consegna Gold*” anche per i successivi appuntamenti. I benefici economici così riconosciuti ai consumatori, che peraltro non obbligano a un nuovo acquisto presso Mondo Convenienza, costituiscono un incentivo alla puntualità per Mondo Convenienza e per i professionisti con cui esso collabora. Infine, il consumatore sarà adeguatamente informato, alla pagina del sito del professionista dedicata a consegna e montaggio, delle opzioni disponibili e Mondo Convenienza, in caso di ritardo o consegna parziale, informerà i consumatori dei loro diritti tramite comunicazioni via telefono, sms o *e-mail*.

51. L’impegno (c) in tema di “*trasparenza del sito web*” comporta importanti miglioramenti alla struttura del sito del professionista, consentendo al consumatore di avere maggiori informazioni su disponibilità dei prodotti, modalità e tempi di consegna, nonché sui canali di *customer-care*. In particolare, il consumatore potrà accedere a dette informazioni non solo quando “*chiuderà*” il carrello ma sin dal momento della visione dell’articolo con il semplice inserimento del CAP e quindi fin dal primo contatto con il professionista.

Inoltre, grazie al potenziamento del monitoraggio sulla disponibilità dei prodotti, i consumatori potranno beneficiare di un’informazione maggiormente precisa e trasparente.

Infine, anche la pubblicazione con adeguata evidenza sul sito di Mondo Convenienza della sintesi degli impegni appare utile affinché i consumatori possano chiaramente comprendere le modifiche per essi rilevanti introdotte nel rapporto contrattuale e nell’organizzazione del professionista. In proposito, la versione consolidata di detta sintesi, inviata il 18 ottobre 2021, appare chiara e coerente al contenuto degli impegni.

52. L’impegno (d) relativo alla “*consegna*” incide sia sull’organizzazione del professionista sia sul rapporto contrattuale con i consumatori.

53. Infatti, per assicurare la tempestività delle consegne, il professionista ha previsto l'introduzione di penali parametrata al ritardo a carico di fornitori e *partner*, appuntamenti fissi settimanali per la consegna e il potenziamento del sistema di monitoraggio sullo stato degli ordini e sulle consegne. Ciò costituisce un importante incentivo alla puntualità per le imprese terze con cui il professionista collabora.

54. Sul versante del rapporto con i consumatori, l'impegno in esame introduce rilevanti modifiche contrattuali che costituiscono un importante miglioramento delle attuali condizioni di vendita. Infatti, allo scadere del termine di consegna (30 giorni dalla data di conclusione del contratto o il giorno stesso convenuto dalle parti per la consegna del bene), salvi i casi imputabili al cliente o a forza maggiore, Mondo Convenienza informerà il cliente della possibilità di risolvere il contratto ricevendo: il doppio della caparra confirmatoria, ove versata, entro sette giorni; oppure, in assenza di caparra, un ristoro pari al 10% del valore dell'ordine in ritardo. Qualora il cliente sia ancora interessato alla consegna, potrà beneficiare di uno sconto pari al 10% del valore del bene consegnato in ritardo. Si tratta di benefici concreti e tangibili per il consumatore, per rimediare ai disagi subiti a causa della consegna non evasa nel termine previsto. Inoltre, l'impegno in esame è coerente all'art. 61 del Codice del Consumo¹³ e non impedisce ai consumatori di ricorrere agli altri rimedi previsti da tale norma e dall'art. 1385 c.c..

55. Infine, si ritiene che la sinergia tra modifiche organizzative e modifiche contrattuali avrà un effetto disciplinante sulle future condotte del professionista, grazie anche all'incentivo economico determinato dai contributi che, in caso di ritardi, Mondo Convenienza dovrà corrispondere ai consumatori; ciò permetterà di ridurre il rischio del ripetersi dei disservizi che hanno dato origine al procedimento.

56. Anche l'impegno (e) concernente "*l'assistenza post-vendita*" incide strutturalmente, a beneficio dei consumatori, sull'organizzazione del professionista e sui suoi rapporti con le imprese terze, in funzione dell'obiettivo di fornire ai clienti una più efficiente assistenza successiva alla vendita.

In particolare, l'introduzione di penali contrattuali costituisce un rilevante incentivo all'efficienza per le imprese terze con cui il professionista collabora. Inoltre, l'invio di comunicazioni personalizzate a tutti i clienti in caso di ritardi e la predisposizione da parte del professionista di precise istruzioni da distribuire al personale dei *call center* può contribuire in modo rilevante a una maggiore trasparenza e precisione nell'assistenza post vendita.

57. L'impegno (f) introduce nell'organizzazione del professionista specifiche attività di *compliance*, che saranno concretizzate in apposite linee-guida e organizzate in modo da coinvolgere i diversi livelli aziendali.

Infine, il professionista, per rimediare ai pregiudizi subiti dai consumatori segnalanti, prevede il rimborso del prezzo e abbuoni monetari, che attribuiscono un beneficio immediato al di fuori di un contenzioso.

58. Gli impegni in esame non hanno limite di durata. In proposito, appare ragionevole che il professionista, con l'approvazione dell'Autorità, possa rivedere gli impegni divenuti incompatibili con la normativa sopravvenuta o con modifiche oggettive dei servizi offerti.

¹³ Il citato art. 61 fa salva la possibilità per professionista e consumatore di convenire un termine di consegna più breve o più ampio di 30 giorni dalla data di conclusione del contratto.

59. Le tempistiche di attuazione degli impegni (al più tardi 3 mesi dalla loro approvazione) appaiono congrue, tenuto conto anche delle dimensioni del professionista e della loro incidenza sulla sua organizzazione.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società Iris Mobili S.r.l. e MC Services S.c.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società Iris Mobili S.r.l. e MC Services S.c.r.l.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Iris Mobili S.r.l. e MC Services S.c.r.l., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti in data 30 luglio 2021, successivamente integrati in data 23 e 28 settembre 2021, e presentati in versione consolidata in data 18 ottobre 2021, come descritti nel Formulario allegato al presente provvedimento, di cui forma parte integrante;

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

c) che le società Iris Mobili S.r.l. e MC Services S.c.r.l., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

PS11951 - PIATTAFORMA STOCKX-PROBLEMATICHE VARIE

Provvedimento n. 29951

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 dicembre 2021;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 2 luglio 2021 ed integrata, in via definitiva, il 20 ottobre 2021, con la quale la società StockX LLC ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. StockX LLC (di seguito, anche “StockX” o la “Società”) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo.

StockX gestisce il Sito in lingua italiana <https://stockx.com/it-it/>, consistente in un *marketplace live* che permette agli utenti di cercare, acquistare e vendere determinati beni di consumo, principalmente *sneakers* (scarpe di ginnastica), *streetwear*, articoli da collezione, prodotti elettronici, borse e orologi.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne talune condotte poste in essere dalla società StockX nell'ambito dell'attività di intermediazione nella compravendita di beni di consumo, principalmente *sneakers* (scarpe di ginnastica), *streetwear*, articoli da collezione, prodotti elettronici, borse e orologi, svolta da venditori terzi sulla piattaforma della Società attraverso il Sito *web* in lingua italiana <https://stockx.com/it-it/> (di seguito, anche, “la piattaforma” o “il Sito”), gestito dal professionista.

3. In particolare, nel corso del processo di offerta/acquisto dei prodotti commercializzati nella piattaforma rileva l'assenza di indicazioni circa l'identità del venditore, nonché la circostanza che il prezzo di vendita dei prodotti non indica, sin dall'inizio del processo, l'ammontare delle commissioni di elaborazione richieste agli acquirenti.

4. Oltre ai profili di possibile scorrettezza sopra illustrati, è sembrata emergere la carenza, nella piattaforma *web*, di alcune informazioni precontrattuali sui diritti spettanti ai consumatori nei contratti a distanza, così come previsto dagli articoli 49 e seguenti del Codice del Consumo, con specifico riferimento all'identità dei venditori dei prodotti e ai loro contatti, nonché avuto riguardo all'informativa precontrattuale in ordine alla garanzia legale di conformità ed al diritto di recesso e di rimborso.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

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

5. Sulla base di una segnalazione pervenuta in data 1° febbraio 2021 da parte di un consumatore, nonché di informazioni acquisite d'ufficio agli atti del procedimento ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo¹, sono emersi taluni comportamenti in presunta violazione delle norme recate dal suddetto Codice.

6. Per tale ragione, in data 18 maggio 2021 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11951², ipotizzando che le condotte sopra descritte fossero suscettibili di integrare distinte violazioni degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che esse raggiungono, inducendolo all'assunzione di decisioni di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, nonché ingannevoli in considerazione dell'ambigua rappresentazione delle modalità di vendita adottate, basate sull'anonimato del venditore, e della conseguente impossibilità per i consumatori di avvalersi delle tutele apprestate dal citato Codice.

7. In particolare, il processo di compravendita operato nel Sito, basato sull'anonimato, prevede due modi per acquistare su StockX: fare un'offerta o acquistare subito. La modalità Fai un'offerta esprime la volontà di acquistare un determinato articolo. Se l'offerta è la migliore e un venditore fa una proposta corrispondente, la vendita avverrà automaticamente. L'alternativa è selezionare l'opzione "Acquista subito" sulla pagina del prodotto per acquistare immediatamente l'articolo al prezzo della proposta più bassa. Proseguendo con l'acquisto, al quale si aggiungono commissioni di elaborazione e spese di spedizione, si viene indirizzati direttamente alla pagina del pagamento, senza ulteriori indicazioni.

8. Le modalità di compravendita implementate da StockX, infatti, sono apparse omissive allorché, nell'ipotesi di utilizzo della piattaforma da parte dei consumatori finalizzato all'acquisto puro e semplice, non rivelano lo *status* giuridico del venditore (soggetto privato o professionista)³ e, conseguentemente, non chiariscono se alla transazione si applicheranno o meno tutte le garanzie previste dalle norme consumeristiche, in particolare per ciò che concerne l'assistenza post-vendita, atteso che StockX declina ogni responsabilità circa il buon esito della transazione⁴.

9. La condotta del professionista è parsa, altresì, ingannevole quanto al prezzo di vendita dei prodotti commercializzati nella piattaforma nel momento in cui non indica l'ammontare delle *commissioni di elaborazione* richieste agli acquirenti e loro addebitate nel corso del processo di offerta/acquisto, aggiungendosi al prezzo inizialmente proposto.

¹ Cfr. doc. n.2, verbale di acquisizione agli atti del 7 maggio 2021, di cui all'indice del fascicolo.

² Cfr. docc. nn. 3 e 4, di cui all'indice del fascicolo.

³ La piattaforma, infatti, intermedia anche transazioni *peer to peer*.

⁴ L'art. 7 dei *Termini* generali pubblicati nel sito, denominato "*Obblighi del Venditore*", riporta, tra l'altro, quanto segue: "*StockX agisce esclusivamente come intermediario tra i venditori e gli acquirenti. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per quanto riguarda la corretta esecuzione del contratto di acquisto che tu dovessi concludere con un acquirente attraverso la piattaforma, salvo che per i Servizi specifici di StockX descritti nella Sezione 2 dei presenti Termini e Condizioni. I venditori professionali devono rispettare tutte le leggi e i regolamenti applicabili alla vendita dei loro prodotti sul live marketplace di StockX*".

10. Inoltre, i comportamenti del professionista, potrebbero, altresì, porsi in contrasto con gli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo nella misura in cui ostacolano l'esercizio da parte dei consumatori dei propri diritti contrattuali, compreso il diritto di risolvere un contratto o quello di cambiare prodotto o rivolgersi ad un altro professionista.

11. In aggiunta, in sede di avvio, è stata altresì ipotizzata la violazione, da parte di StockX, dell'articolo 49, comma 1, lett. *b), c), h) e n)*, del Codice del Consumo, relativamente alla circostanza che non sono fornite, in maniera chiara e comprensibile, nel Sito <https://stockx.com/it-it/>, le informazioni normativamente previste circa l'identità dei professionisti che operano sulla piattaforma in qualità di venditori, l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili, nonché avuto riguardo all'informativa precontrattuale in ordine alla garanzia legale di conformità ed al diritto di recesso.

12. Infine, la condotta del professionista è apparsa suscettibile di porsi in contrasto anche con gli articoli 52 e 56 del Codice del Consumo, in caso di mancato rispetto da parte di StockX delle tutele contrattuali dei consumatori, con particolare riferimento al diritto di ripensamento e/o al successivo diritto di recesso e di rimborso⁵.

13. In data 26 maggio 2021, StockX ha avuto accesso agli atti della documentazione presente al fascicolo, ad eccezione di quella già nella disponibilità del Professionista⁶.

14. In data 17 giugno e 1° settembre 2021, StockX è stato sentito in distinte audizioni, entrambe svoltesi mediante modalità telematiche a causa della situazione derivante dalle misure di contenimento dell'emergenza epidemiologica da Covid-19⁷.

15. In data 18 giugno 2021, StockX ha depositato una propria memoria fornendo contestualmente le informazioni richieste in sede di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio⁸.

16. In data 19 ottobre 2021 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento⁹.

17. In data 6 dicembre 2021 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, richiesto il 4 novembre 2021, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo¹⁰.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

18. In data 18 giugno 2021, il professionista ha fornito le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento con esclusivo riferimento al rapporto con gli acquirenti presenti in Italia nell'arco temporale compreso tra la data in cui la piattaforma è stata resa disponibile in Italia (25 giugno 2019) e la data della comunicazione di avvio del procedimento istruttorio (18 maggio 2021).

⁵ Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle condotte contestate, è stata trasmessa al professionista una richiesta di informazioni, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

⁶ Cfr. docc. nn. 6, 7 e 8, di cui all'indice del fascicolo.

⁷ Cfr. docc. nn. 14, 15 e 21, di cui all'indice del fascicolo.

⁸ Cfr. docc. nn. 16 e 17, di cui all'indice del fascicolo.

⁹ Cfr. doc. n. 28, di cui all'indice del fascicolo.

¹⁰ Cfr. docc. nn. 30 e 32 di cui all'indice del fascicolo.

19. Nella sua risposta, StockX ha descritto analiticamente le modalità di funzionamento della Piattaforma, fornendo le informazioni e i dati richiesti¹¹, nonché specificando, in particolare, come non sia possibile individuare una percentuale fissa di commissioni applicate alle transazioni compiute tramite la piattaforma dal momento che le stesse dipendono da numerosi fattori¹². Dette commissioni sono indicate nella prima pagina successiva alla selezione di un prodotto e di nuovo incluse nel prezzo totale di acquisto al momento del *checkout*. In fase di consegna non sono invece mai addebitate commissioni aggiuntive all'acquirente.

20. In particolare, StockX ha esplicitato il ruolo svolto dalla società nella gestione delle transazioni effettuate nella piattaforma, precisando che quando si crea un abbinamento (*match*) fra l'offerta dell'acquirente e la proposta del venditore (sia nella modalità *Fai un'Offerta* che in quella *Acquista subito*), si conclude un contratto fra le Parti e da quel momento inizia il ruolo "attivo" di StockX che avvia un processo di autenticazione dei prodotti oggetto di transazione¹³.

21. Con nota pervenuta in data 2 luglio 2021, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, successivamente integrata, in via definitiva, il 20 ottobre 2021, con il deposito di una versione consolidata delle misure proposte¹⁴.

22. Con tale proposta, la Società si è resa disponibile a impegnarsi formalmente a una serie di comportamenti e interventi, agevolmente monitorabili e verificabili dall'Autorità, volti a evidenziare con maggiore chiarezza che i consumatori che utilizzano la piattaforma di StockX beneficiano dalla medesima delle tutele loro garantite dal Codice del Consumo, con particolare riferimento alla chiarezza delle informazioni, al diritto di ripensamento e successivo recesso e rimborso, nonché alla garanzia legale.

23. In particolare, gli impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono misure in merito ai seguenti profili: i) revisione della versione in lingua italiana dei Termini e condizioni d'uso StockX, applicabili ai consumatori che acquistano dall'Italia o tramite il sito italiano; ii) assunzione in concreto delle responsabilità proprie del venditore con riguardo al diritto di recesso e alla garanzia legale; iii) eliminazione di ogni eventuale profilo di ambiguità presente sul sito che possa lasciare intendere ai consumatori di non poter esercitare il diritto di ripensamento e recesso e la garanzia legale nei confronti di StockX; iv) rendere noto ai consumatori l'impegno nei loro confronti già dal primo contatto sul Sito; v) consolidare in un'unica pagina tutti i riferimenti alle informazioni relative al

¹¹ Relativamente all'ultimo biennio: numero e valore dei prodotti venduti, numero e valore delle commissioni di elaborazione, numero dei reclami, delle istanze di annullamento degli ordini e delle istanze di recesso ricevuti relativamente alle transazioni effettuate sulla piattaforma e le loro modalità di gestione.

¹² Generalmente le spese di spedizione vengono addebitate come una tassa forfettaria, quindi variano in percentuale sulla base del prezzo di acquisto di ogni transazione. Dal lancio del sito in lingua italiana, StockX ha cambiato le modalità di addebito delle commissioni di elaborazione, più recentemente addebitando in alcuni casi il 3% e poi il 5% del prezzo di acquisto, ma soggetto a determinate commissioni minime (*floor*) e massime (*cap*), in base al tipo di prodotto venduto (oggetti da collezione, *sneakers*, *streetwear*, borse, orologi, ecc.).

¹³ Il processo di verifica e autenticazione può avere due esiti: • esito positivo: il prodotto è considerato autentico, privo di difetti di conformità e conforme alle linee guida, pertanto viene apposto un tag di autenticità, viene imballato e spedito tramite corriere all'acquirente; • esito negativo: il prodotto non è ritenuto conforme alle linee guida (e.g. è un fake, è un prodotto usato, non corrisponde alla taglia e misura richieste dall'Acquirente, è danneggiato, ecc.), quindi non può essere spedito all'acquirente.

¹⁴ Cfr. doc. n. 29 di cui all'indice del fascicolo.

calcolo delle commissioni di elaborazione e delle spese di spedizione; vi) inserire fin dalla *homepage* della piattaforma un *disclaimer* che chiarisca l'applicazione di commissioni di elaborazione e spese di spedizione, fornendo immediatamente all'acquirente indicazione del *range* minimo e massimo dei costi aggiuntivi applicabili; vii) inserire, anche nella specifica pagina del prodotto selezionato, un *disclaimer* che avverta il consumatore che i prezzi indicati in quella pagina si intendono al netto delle commissioni di elaborazione e delle spese di spedizione applicabili.

24. Gli impegni sopra descritti non sono soggetti a limiti temporali. Tuttavia la Società li sottoporrà alla revisione dell'Autorità laddove l'evoluzione delle circostanze di mercato o normative giustificano una revoca degli impegni o una loro modifica.

25. Tutti gli impegni sopra esposti verranno implementati nel termine di 60 giorni dalla notifica della decisione che accetta gli impegni e li rende vincolanti.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

26. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 4 novembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

27. Con parere pervenuto in data 6 dicembre 2021, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

28. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che "*con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a determinare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line*", ha ritenuto che, "*allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, il mezzo Internet sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità*".

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

29. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del 18 maggio 2021.

30. In via generale, si ritiene che, nel loro complesso, le misure presentate da StockX in qualità di titolare e responsabile della omonima piattaforma di *marketplace*, possano essere positivamente valutate e considerate idonee al superamento dei profili di presunta scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio.

31. Attraverso le misure proposte, StockX si pone come controparte contrattuale diretta nelle transazioni *online*, facendosi carico delle garanzie legislativamente previste e normalmente fornite dai venditori proprio nella fase post-vendita, anche al fine di preservare il proprio *business model* che si basa sull'anonimato dei venditori (rappresentati sia da professionisti che da singoli privati) e che costituisce un elemento di innovazione rispetto ad altri modelli di *marketplace* allo stato conosciuti.

32. La Società, altresì, si è impegnata formalmente a una serie di comportamenti e interventi volti a evidenziare con maggiore chiarezza, anche attraverso la modifica degli attuali Termini e condizioni di StockX, che, nei confronti dei consumatori che utilizzano la piattaforma, essa si assume la responsabilità di onorare il diritto di recesso e la garanzia sulla conformità dei prodotti - tutele loro garantite dal Codice del Consumo nei confronti dei venditori -, con particolare riferimento alla chiarezza delle informazioni, al diritto di ripensamento e al successivo diritto di recesso e di rimborso, nonché alla prestazione della garanzia legale di conformità.

33. La Società, poi, adotterà una serie di condotte anche proattive a favore dei consumatori, che vanno oltre gli obblighi previsti dalla legge. In particolare, nei confronti degli utenti che intendono acquistare un determinato prodotto fra quelli offerti in vendita da altri utenti attraverso la piattaforma, la Società si è impegnata a offrire un servizio di assistenza professionale su recesso e garanzia legale indipendentemente dalla circostanza che il venditore sia un professionista o un consumatore che vende occasionalmente sulla piattaforma, assumendosi la responsabilità di onorare il diritto di recesso e la garanzia sulla conformità dei prodotti.

34. Nello specifico, con riferimento agli impegni i), ii) e iii), il professionista eliminerà l'articolazione su tre livelli (parte generale, parte dedicata ai paesi UE e parte per l'Italia) e predisporrà una versione dei Termini e Condizioni StockX applicabile per intero ai soli consumatori che acquistano dall'Italia o tramite il sito italiano, nonché modificherà il testo chiarendo che, pur essendo estranea al rapporto contrattuale fra acquirente e venditore, una volta concluso il contratto di acquisto di un prodotto tra gli acquirenti e i venditori, si farà carico verso gli acquirenti delle responsabilità proprie del venditore, con riguardo al diritto di recesso e alla garanzia legale previsti, rispettivamente, agli articoli 52 e seguenti e 128 e seguenti del Codice del Consumo; inoltre, StockX si è impegnata ad eliminare ogni eventuale profilo di ambiguità presente sul sito (per esempio, nell'ambito delle FAQ) che possa lasciare intendere ai consumatori di non poter beneficiare di tali diritti.

35. Sotto l'aspetto delle informazioni rese ai consumatori, con le misure iv), v), vi) e vii), la Società renderà loro noto il suo impegno a farsi carico verso gli acquirenti delle responsabilità proprie del venditore già dal primo contatto, inserendo nel *footer* della *homepage* del sito un nuovo "TAB" denominato "*Diritti dei Consumatori*", a fianco di quelli già esistenti, che tramite un *link* condurrà l'utente direttamente al testo proposto al punto delle FAQ del *marketplace* in cui si specificano *I Diritti degli Acquirenti in Unione Europea e nel Regno Unito in quanto consumatori*, precisando che "*A causa della natura anonima del nostro mercato in tempo reale e quindi dell'anonimato dei Venditori, StockX garantisce che tu possa esercitare il diritto di ripensamento e recesso (quindi senza alcun obbligo per te di spiegarne le ragioni) e la garanzia legale*". In tal modo, agli acquirenti saranno rese fin da subito tutte le informazioni sul ruolo di StockX nella transazione *on line* e sui diritti da essa legislativamente derivanti.

36. Detto ruolo è poi ulteriormente e più specificamente dettagliato a seguito delle modifiche proposte ai Termini e Condizioni di StockX, anch'essi raggiungibili direttamente dall'*homepage*, in cui viene chiaramente indicato, tra l'altro, che: - il professionista "*si assume in concreto nei confronti dell'Acquirente tutte le responsabilità proprie del Venditore in relazione alla garanzia legale, agendo dunque nei confronti dell'Acquirente come se fosse il Venditore*"; - "*In caso di difetto di conformità, puoi richiedere a StockX di sostituire il prodotto, gratuitamente. Inoltre, a tua discrezione, puoi richiedere a StockX una riduzione del prezzo pagato o la risoluzione del contratto*

(con conseguente rimborso del prezzo pagato) qualora si verifichi una delle seguenti circostanze: (a) la sostituzione è impossibile o eccessivamente onerosa, (b) StockX non ha effettuato la sostituzione entro un periodo di tempo ragionevole, o (c) la sostituzione precedentemente effettuata ti ha causato notevoli disagi”.

37. Avuto riguardo alle informazioni relative al calcolo delle commissioni di elaborazione e delle spese di spedizione, il professionista consoliderà in un'unica pagina tutti i riferimenti alle informazioni ad esse relative, in modo che il consumatore possa reperirle più agevolmente e quindi conoscere in un'unica soluzione tutte le informazioni sulle voci di costo applicabili al suo acquisto.

38. StockX, infatti, si è impegnata a inserire fin dalla *homepage* della piattaforma un *disclaimer* che chiarisca, in un'ottica di massima trasparenza, l'applicazione di commissioni di elaborazione e spese di spedizione.

39. Dal momento che l'ammontare di tali costi dipende da molti e diversi fattori non facilmente riassumibili in un *disclaimer*, StockX fornirà immediatamente all'Acquirente l'indicazione del *range* minimo e massimo dei costi aggiuntivi applicabili, insieme ad un *link* ad una FAQ dove l'acquirente potrà conoscere tutti i dettagli relativi alle spese applicabili. Più precisamente, il primo *disclaimer*, con il *range* minimo e massimo, sarà inserito direttamente nella *homepage* alla base della lista dei prodotti visualizzati nella medesima, in un apposito riquadro denominato “Prezzo Trasparente” che riporterà direttamente il *range* “€ 15-65”. Il consumatore, cliccando su tale riquadro, accederà direttamente ad una FAQ riportante i dettagli relativi alle spese applicabili.

40. Inoltre, la Parte si è impegnata a inserire anche nella specifica pagina del prodotto selezionato un *disclaimer* che avverta il consumatore che i prezzi indicati in quella pagina si intendono al netto delle commissioni di elaborazione e delle spese di spedizione applicabili. Un *disclaimer* simile sarà inserito anche in fondo alla pagina dei risultati di ricerca per ogni categoria di prodotto. All'interno o in prossimità di ciascun *disclaimer* sarà inserito anche un *hyperlink* alla pagina riportante alle informazioni relative al calcolo delle commissioni di elaborazione e delle spese di spedizione.

41. Le suddette misure rimediale, in quanto rafforzano anche gli aspetti informativi circa le particolari modalità di funzionamento della piattaforma, appaiono risolvere alla radice, in un'ottica di piena tutela e protezione del consumatore, le problematiche evidenziate nell'atto di avvio.

42. Infine, la tempistica di attuazione degli impegni risulta pienamente congrua, considerato che le iniziative prospettate diverranno efficaci entro 60 giorni dalla notifica della delibera di accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità.

43. Da ultimo, si rileva che gli altri profili di contestazione avanzati nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, in particolare le ipotizzate violazioni delle norme sui diritti dei consumatori nei contratti a distanza (articolo 49, comma 1, lett. *b*), *c*), *h*) e *n*), 52 e 56 del Codice del Consumo), risultano superati dagli impegni proposti da StockX.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società StockX LLC, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità delle condotte oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società StockX LLC;

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

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società StockX LLC, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in versione definitiva in data 20 ottobre 2021, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento (Allegato 1), di cui forma parte integrante;

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

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

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

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

DISPONE

a) che la società StockX LCC pubblichi, a sua cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, entro trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, secondo le seguenti modalità:

1) il testo della comunicazione da pubblicare è quello riportato in allegato al presente provvedimento (Allegato 2) e dovrà contenere un *link* ipertestuale al documento contenente la descrizione di tutti gli impegni;

2) il predetto testo dovrà essere raggiungibile attraverso un *link* denominato "AGCM - Impegni StockX Procedimento PS11951", posizionato nell'*higher* dell'homepage del sito *internet* <https://stockx.com/it-it/> in modo che sia immediatamente visibile senza necessità di *scroll* ed in caratteri e veste grafica adeguati; il *link* dovrà permanere nell'*higher* dell'homepage per un periodo di sessanta giorni;

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

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

Bollettino Settimanale
Anno XXXII- N. 1 - 2022

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Valerio Ruocco, Simonetta Schettini, Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Ufficio Statistica e Applicazioni Informatiche
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

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

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
