

A552 - GOOGLE-OSTACOLI ALLA PORTABILITÀ DEI DATI
Allegato al provvedimento n. 30736

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

(Versione finale modificata ad esito del *market test*)

NUMERO DEL PROCEDIMENTO

A552 – *Google/Ostacoli alla portabilità dei dati*

PARTI DEL PROCEDIMENTO

- Google Italy S.r.l. ("Google Italy");
- Google LLC;
- Alphabet Inc.;
- Google Ireland Limited¹.

DATA DI NOTIFICA DE PROVVEDIMENTO DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Il provvedimento del 5 luglio 2022 dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (l'"Autorità") di avviare un'istruttoria nei confronti di Google Italy, Google LLC, Alphabet Inc. e Google Ireland Limited (insieme, "Google") (il "Provvedimento") è stata notificata a Google Italy il 13 luglio 2022 e ad Alphabet Inc. il 12 agosto 2022. In data 12 gennaio 2023, l'Autorità ha comunicato a Google l'accoglimento dell'estensione del termine per la presentazione degli impegni fino al 27 febbraio 2023.

FATTISPECIE CONTESTATA

Con il Provvedimento, l'Autorità ha avviato un'istruttoria ai sensi dell'art. 14 della Legge n. 287 del 10 ottobre 1990 (la "Legge n. 287/90") nei confronti di Google, ipotizzando un abuso di posizione dominante in violazione dell'art. 102 TFUE (il "Procedimento").

Il Provvedimento fa seguito alle segnalazioni presentate da Hoda S.r.l. ("Hoda") il 9 settembre 2021 e il 31 maggio 2022.

Secondo il Provvedimento, Google avrebbe frapposto "*ostacoli [...] all'individuazione di meccanismi di interoperabilità idonei a rendere i dati presenti nella propria piattaforma disponibili a piattaforme alternative*" (§ 34), a causa della presunta complessità per gli utenti di esportare i propri dati da Takeout all'*app* sviluppata da Hoda, denominata Weople.

MERCATI INTERESSATI

Secondo il Provvedimento, "*si distinguono i seguenti mercati rilevanti, già definiti dalla Commissione europea [...] in diversi precedenti:*

¹ Google Ireland Limited ("GIL") è il fornitore di servizi per gli utenti di Google nello Spazio economico europeo ("SEE") e la Svizzera. In questo contesto, GIL è l'unica entità responsabile del trattamento dei dati degli utenti nel SEE e in Svizzera.

- *il mercato dei servizi generali di ricerca on-line, di ampiezza nazionale;*
- *i mercati dei browser di ricerca per dispositivi mobili e per PC, entrambi di ampiezza mondiale (esclusa la Cina);*
- *il mercato dei portali di vendita di applicazioni (App Stores) per il sistema operativo per dispositivi mobili Android; tale mercato presenta ampiezza mondiale (esclusa la Cina);*
- *il mercato dei servizi di pagamento attraverso dispositivi mobili, di ampiezza quantomeno nazionale;*
- *il mercato delle App di navigazione che forniscono indicazioni passo per passo, di ampiezza quanto meno estesa all'intero territorio europeo;*
- *il mercato degli assistenti virtuali, di ampiezza quanto meno nazionale;*
- *il mercato dei servizi di distribuzione digitale di musica, di ampiezza quanto meno nazionale;*
- *il mercato dei servizi di traduzione digitale, di ampiezza quanto meno nazionale, ma potenzialmente europea se non addirittura mondiale;*
- *il mercato dei dispositivi indossabili, di ampiezza quanto meno estesa all'intero territorio europeo” (§ 24).*

DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI:

L'offerta degli Impegni non può per alcuna ragione essere interpretata (i) né quale acquiescenza da parte di Google rispetto ai profili anticoncorrenziali preliminari sollevati dall'Autorità nel Provvedimento (inclusi i profili relativi alla definizione dei mercati), (ii) né come riconoscimento di qualsivoglia illecito. Nulla di quanto contenuto nei presenti Impegni può essere interpretato come un'affermazione che l'Autorità abbia adottato una decisione provvisoria o definitiva in merito a una violazione del diritto della concorrenza da parte di Google.

Tenendo conto degli iniziali profili problematici individuati dall'Autorità nel Provvedimento, Google si impegna a:

- agevolare la portabilità dei dati degli utenti attraverso Takeout;
- migliorare l'utilità dei dati esportati attraverso Takeout e condivisi dagli utenti con operatori terzi;
- accelerare l'effettiva adozione di una nuova soluzione di portabilità diretta dei dati da servizio a servizio, che Google metterà a disposizione di operatori terzi (come definiti di seguito) autorizzati da un utente finale i cui dati siano oggetto della richiesta di portabilità relativa a taluni prodotti di Google

(di seguito, lo "Scopo degli Impegni").

Google fornirà agli operatori terzi che rispettino requisiti ragionevoli e proporzionati in materia di *privacy* e sicurezza (gli “Operatori Terzi”):

1. strumenti efficaci per facilitare la selezione e l’esportazione, da parte degli utenti, dei dati Takeout degli utenti stessi inclusi nei seguenti campi, così come appaiono nel modulo di interfaccia utente di Takeout: “*Le mie attività*” (che comprende le cronologie delle attività su Ricerca e della navigazione su Chrome, nonché svariati altri prodotti di Google, tra cui Maps), YouTube, Fit e/o Account Google (di seguito, l’“Impegno 1”);
2. strumenti efficaci per facilitare l’estrazione (cd. “*parsing*”) e l’importazione (cd. “*ingestion*”) dei Dati (come definiti di seguito) condivisi con gli Operatori Terzi per migliorare la loro utilità (di seguito, l’“Impegno 2”);
3. l’accesso al c.d. *early adopter program* che Google renderà disponibile in relazione alla prossima adozione di una nuova soluzione – che Google sta attualmente sviluppando per gli Operatori Terzi autorizzati da un utente finale che ne facciano richiesta – che permetterà la portabilità diretta dei dati da servizio a servizio in relazione ai dati dell’utente attualmente categorizzati come “Ricerca” e “YouTube” di “Le mie attività”² (di seguito, l’“Impegno 3”)

(insieme, gli “Impegni”).

➤ *Contenuto degli Impegni*

Impegno 1

Google svilupperà e metterà a disposizione degli Operatori Terzi un *uniform resource locator* (o URL) che gli Operatori Terzi potranno incorporare nelle loro applicazioni o siti *web* per facilitare la selezione e l’esportazione da Takeout, da parte degli utenti finali, dei dati di questi ultimi, in modo da poter dividerli con gli Operatori Terzi. Una volta che gli utenti cliccano sul *link* incorporato (cd. “*embedded*”), saranno indirizzati al loro profilo di Takeout, dove una o più tra le seguenti categorie di dati saranno preselezionate, in linea con le preferenze degli Operatori Terzi, e disponibili per il *download* e l’esportazione, come singolo *file* in un formato *standard* leggibile automaticamente in modo utile (il “File Esportato”), in uno dei servizi di archiviazione *cloud* abilitati all’esportazione tramite Takeout (ossia, Dropbox, OneDrive, Box o Drive):

- *Le mie attività*, che include dati relativi a svariati prodotti e funzionalità di Google, tra cui Ricerca, la cronologia della navigazione su Chrome, Developers, Google Analytics, Google Lens, Google Play Store, Guida, Libri, Maps, News, Programmi pubblicitari, Ricerca Immagini e Video;
- YouTube;
- Fit; e

² Si tratta dei dati generati attraverso l’attività dell’utente finale nel contesto dell’utilizzo dei prodotti Google Ricerca e YouTube. I dati in questione sono disponibili sull’account dell’utente al seguente indirizzo: <https://myactivity.google.com>.

– Account Google³.

L'URL che Google svilupperà e renderà disponibile consentirà altresì agli Operatori Terzi di scegliere se, con riguardo alla frequenza delle operazioni di esportazione da Takeout, preselezionare il campo “*ogni due mesi*”.

Inoltre, gli Operatori Terzi potranno preselezionare one dei servizi di archiviazione *cloud* supportati da Takeout come destinazione verso la quale tali dati saranno esportati. Gli utenti potranno quindi condividere il *File* Esportato direttamente con l'Operatore Terzo (o, se lo desiderano, con chiunque altro)⁴.

Per completezza, si segnala che tutte le opzioni di preselezione effettuate dall'Operatore Terzo devono comunque rispettare le eventuali preferenze e impostazioni dell'utente. Così, ad esempio, se lo desiderano, gli utenti potranno deselezionare qualsiasi categoria di dati inclusa ne “*Le mie attività*” e/o nelle altre categorie di dati, nonché modificare la frequenza delle esportazioni attraverso Takeout.

L'**Allegato 1** fornisce un esempio di come potrebbe essere configurata la *user experience* che sarà resa disponibile attraverso l'Impegno 1.

Ad oggi, una volta terminato il *download* dei dati, Google invia agli utenti una notifica via *e-mail*, informandoli che il *download* è stato completato con successo. Questa *e-mail* di notifica contiene un *link* che indirizza l'utente direttamente alla specifica cartella del servizio di archiviazione *cloud* in cui si trovano i dati esportati, in modo da rendere ancora più semplice per l'utente localizzare la cartella e condividere tutti i dati esportati con l'Operatore Terzo. Google si impegna a mantenere questa impostazione, continuando pertanto ad inviare tale notifica a tutti gli utenti per l'intera durata dell'Impegno 1.

Impegno 2

Google metterà a disposizione degli Operatori Terzi documentazione e informazioni dettagliate in merito ai campi dati relativi alle attività su Ricerca, alla cronologia della navigazione su Chrome e a YouTube inclusi ne “*Le mie attività*” (i “Dati”). Tale impegno migliorerà l'utilità dei Dati per gli Operatori Terzi, agevolando le attività di estrazione (“*parsing*”) e importazione (“*ingestion*”) dei Dati. In particolare, con riguardo ai Dati, Google fornirà le seguenti categorie di informazioni (ad esempio, pubblicandole in un'apposita pagina *web*): intestazioni (ad esempio, Chrome), campi dati (ad esempio, Title, Timestamp, ecc.), definizioni dei campi (ad esempio, Title includerà le attività

³ L'elenco dei prodotti indicati nell'Impegno 1 riflette i prodotti di Google e la loro disponibilità sulla piattaforma Takeout alla Data di attuazione dell'Impegno 1. I prodotti Google, nonché il loro *design* e nome e le relative pratiche commerciali (tra cui le relative condizioni e l'esperienza dell'utente) evolveranno e miglioreranno nel tempo. Per completezza, si segnala che, laddove un prodotto fosse eliminato o comunque non fosse più supportato da Takeout, l'Impegno 1 non si applicherebbe più a tale prodotto e Google informerebbe l'Autorità non appena possibile in merito al potenziale impatto di tale sviluppo sull'Impegno 1.

⁴ Il *File* Esportato potrà essere condiviso dall'utente direttamente con il punto di accesso dell'Operatore Terzo, che potrebbe essere ad esempio anche un semplice indirizzo *e-mail*.

svolte dall'utente) e tipi di dati (ad esempio, String, Int, Timestamp)⁵ dalla Data di attuazione dell'Impegno 2.

Inoltre, Google fornirà, all'interno dell'interfaccia utente di Takeout, ulteriori informazioni⁶ su come gli utenti possano individuare e condividere con gli Operatori Terzi la cartella contenente i dati esportati da Takeout.

Impegno 3

Google renderà disponibile un *early adopter program* (“EAP”) che consentirà a Operatori Terzi di iniziare a testare, prima del rilascio ufficiale, una nuova soluzione – che Google sta attualmente sviluppando per gli Operatori Terzi autorizzati da un utente finale che ne facciano richiesta – che permetterà la portabilità diretta dei dati da servizio a servizio in relazione ai dati dell'utente attualmente categorizzati come “Ricerca” e “YouTube” di “Le mie attività”. L'EAP consentirà agli Operatori Terzi di cominciare a testare alcuni strumenti che saranno resi disponibili nell'ambito di questa nuova soluzione di portabilità diretta da servizio a servizio in anticipo rispetto al rilascio degli stessi, al fine di consentirgli, per esempio, di iniziare a sviluppare i propri strumenti basati su tale soluzione di portabilità diretta da servizio a servizio sviluppata da Google. In particolare, l'EAP includerà la possibilità di testare e sviluppare strumenti per l'accesso a una versione iniziale della c.d. *application programming interface* (“API”) che sarà utilizzata nell'ambito della soluzione di portabilità che Google sta sviluppando.

Nel quadro dell'EAP, Google offrirà inoltre agli Operatori Terzi la possibilità di beneficiare di supporto tecnico (per esempio sotto forma di linee guida tecniche e *workshop*) per assisterli nello sviluppo delle loro soluzioni finalizzate a comunicare con l'API per la soluzione di portabilità diretta da servizio a servizio che sarà resa disponibile da Google, al fine di consentire loro di essere pronti a utilizzare in modo efficace la soluzione di Google per la portabilità diretta dei dati da servizio a servizio non appena questa sarà resa disponibile all'intero settore.

Google informerà proattivamente l'Autorità in merito a eventuali modifiche sostanziali che possano avere un impatto sullo Scopo degli Impegni.

Per completezza, si precisa che gli Impegni sono soggetti alle preferenze dell'utente e alle impostazioni eventualmente definite da ciascun utente nell'ambito del proprio *account* Google.

➤ ***Entrata in vigore e durata***

Google si impegna a completare lo sviluppo degli Impegni rispettivamente entro:

⁵ Il formato della documentazione che sarà resa disponibile agli Operatori Terzi ai sensi dell'Impegno 2 sarà analogo a quella fornita con riguardo a Google Photos, come mostrato nell'**Allegato 2**. A fini di chiarezza, si precisa che gli specifici campi di dati e il formato che saranno forniti in base all'Impegno 2 saranno naturalmente diversi da quelli relativi a Google Photos, per via delle differenze tra i prodotti coinvolti.

⁶ A titolo esemplificativo, queste informazioni potrebbero essere fornite attraverso l'introduzione di un *link* a un articolo del Centro assistenza di Google (ad esempio, “*Per saperne di più sulla procedura di condivisione*”).

- il 1° aprile 2023 per l'Impegno 1, indipendentemente dall'eventuale approvazione degli Impegni;
- il 1° giugno 2023 per l'Impegno 2, a condizione che l'Autorità decida di consultare gli operatori di mercato in ordine all'idoneità degli Impegni, ai sensi dell'art. 14-ter della legge n. 287/90; e
- il 1° ottobre 2023 per l'Impegno 3, a condizione che l'Autorità accetti gli Impegni, ai sensi dell'art. 14-ter della legge n. 287/90

(rispettivamente, le “Date di attuazione”).

Se dovessero sorgere difficoltà tecniche oggettive idonee a influire sulle possibilità di Google di rispettare le suddette Date di attuazione, Google si impegna a informare tempestivamente l'Autorità.

Gli Impegni 1 e 2 avranno una durata di cinque anni a partire dalle rispettive Date di attuazione, mentre l'Impegno 3 sarà vincolante per Google fino a quando Google informerà l'Autorità del rilascio della nuova soluzione di portabilità diretta da servizio a servizio, disponibile per qualsiasi operatore attivo sul mercato. Entro un mese da tale notifica, Google potrà far venire meno l'Impegno 3.

➤ ***Fiduciario per il monitoraggio degli Impegni***

Laddove gli Impegni siano accettati e resi vincolanti dall'Autorità, Google nominerà un fiduciario preposto al monitoraggio dell'ottemperanza agli Impegni da parte di Google e incaricato altresì di agire per conto dell'Autorità al fine di garantire l'ottemperanza agli Impegni da parte di Google (il “Fiduciario”).

Il Fiduciario dovrà:

- trovarsi in una posizione di indipendenza rispetto a Google e alle società controllate da quest'ultima;
- possedere le qualifiche necessarie per svolgere il suo mandato;
- non essere, né essere stato, esposto a un conflitto di interessi rispetto a Google e alle società controllate da quest'ultima, e in particolare non aver ricoperto alcun incarico significativo per conto di Google nell'anno precedente la propria nomina.

Il nominativo, il curriculum e il mandato del Fiduciario dovranno essere preventivamente approvati dall'Autorità. A tal fine, Google dovrà far pervenire all'Autorità una proposta per la nomina di un Fiduciario entro trenta giorni dalla notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni, specificando altresì i criteri seguiti per la determinazione del compenso.

La proposta dovrà contenere informazioni sufficienti per consentire all'Autorità di verificare che il soggetto proposto come Fiduciario soddisfi i requisiti sopra specificati e dovrà includere:

- (i) i termini del mandato proposto, che comprenderanno tutte le disposizioni necessarie per consentire al Fiduciario di adempiere ai suoi obblighi;

- (ii) lo schema di un piano di lavoro che descrive come il fiduciario svolgerà i compiti assegnati.

L'Autorità avrà la facoltà di approvare o respingere la scelta del Fiduciario proposto e di approvare il mandato proposto o di modificarlo opportunamente al fine di consentire al Fiduciario di svolgere le proprie funzioni (il "Mandato del Fiduciario").

Il compenso del Fiduciario sarà a carico di Google.

Il Fiduciario dovrà assumere gli obblighi specificati al fine di assicurare l'ottemperanza di Google agli Impegni. In particolare, il Fiduciario dovrà:

- agire come punto di contatto per ogni richiesta proveniente da Google e dagli Operatori Terzi in relazione agli Impegni;
- osservare le indicazioni dell'Autorità in ordine all'attività di verifica dell'attuazione e del monitoraggio degli Impegni;
- redigere, in collaborazione con Google, un piano dettagliato delle attività che il Fiduciario svolgerà per l'attuazione e il monitoraggio degli Impegni (il "Piano di Lavoro") e trasmetterlo all'Autorità, fornendone una versione non confidenziale a Google, entro un mese dalla nomina del Fiduciario;
- trasmettere all'Autorità relazioni mensili, fornendone una versione non confidenziale a Google, al fine di illustrare le eventuali questioni relative al Piano di Lavoro e le eventuali modifiche al medesimo;
- informare tempestivamente l'Autorità e Google in merito eventuali fatti salienti relativi agli Impegni;
- informare l'Autorità e Google circa la piena attuazione degli Impegni.

Le funzioni e gli obblighi del Fiduciario saranno precisati in dettaglio nel Mandato del Fiduciario e saranno svolti ai sensi del Mandato del Fiduciario in conformità al Piano di Lavoro e alle revisioni dello stesso approvate dall'Autorità. L'Autorità può, di propria iniziativa o su richiesta del Fiduciario o di Google, impartire ordini o istruzioni al Fiduciario al fine di garantire il rispetto degli Impegni.

Google fornirà, e farà in modo che i suoi consulenti forniscano, al Fiduciario la cooperazione, l'assistenza e le informazioni di cui il Fiduciario potrà ragionevolmente necessitare nello svolgimento delle proprie funzioni.

Clausola di revisione

Google si riserva il diritto di chiedere in qualsiasi momento la revisione degli Impegni, ivi incluso nel caso di cambiamenti rilevanti al quadro normativo o regolamentare, ovvero nel caso in cui significativi sviluppi nel progresso tecnologico dovessero rendere necessaria o anche solo opportuna una modifica al suo contenuto e/o alla sua durata, ovvero la cessazione degli Impegni.

CONSIDERAZIONI CIRCA L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A FAR VENIRE MENO I PROFILI ANTICONCORRENZIALI OGGETTO DELL'ISTRUTTORIA

Innanzitutto, come diffusamente spiegato nel corso delle audizioni svoltesi dinanzi agli Uffici dell'Autorità, il comportamento di Google nel caso in questione è stato pienamente legittimo e conforme al diritto della concorrenza. Per questa ragione, la sua condotta non può certamente integrare una violazione che possa essere definita “*sufficientemente grave da far ritenere appropriata l'imposizione di una sanzione*” da parte di codesta Spettabile Autorità⁷, anche perché è evidente che l'emergere di prodotti per l'esportazione di dati non è stato in alcun modo impedito.

In ogni caso, gli Impegni (che non possono essere interpretati come un'ammissione di condotta illecita da parte di Google), sono manifestamente idonei e sufficienti a far venire meno tutti i presunti profili anticoncorrenziali sollevati nel Provvedimento, ai sensi dell'art. 14-ter della Legge n. 287/90.

In particolare:

- L'Impegno 1 faciliterebbe la selezione e l'esportazione a Operatori Terzi dei dati degli utenti disponibili su “*Le mie attività*”, YouTube, Fit e Account Google attraverso il modulo di interfaccia utente di Takeout. In particolare, l'Impegno 1 consentirebbe agli Operatori Terzi di integrare nelle proprie applicazioni e siti *web* un *link* che indirizzi gli utenti direttamente alla procedura di esportazione dei dati attraverso Takeout, con un modulo di interfaccia utente in cui siano preselezionati per essere inclusi nel *File Esportato* dell'utente i dati relativi a “*Le mie attività*”, YouTube, Fit e/o Account Google. In aggiunta, gli Operatori Terzi potranno scegliere, con riguardo alla frequenza delle esportazioni da Takeout, se preselezionare il campo “*ogni due mesi*”. Anche il servizio di archiviazione *cloud* di cui all'Impegno 1 potrà essere preselezionato in base alle preferenze degli Operatori Terzi. Quanto precede, in uno con l'impegno di Google di continuare ad avvisare gli utenti finali circa il completamento dell'operazione di esportazione dei dati (fornendo al contempo un *link* che indirizzi gli utenti finali direttamente alla cartella in cui si trovano i dati), faciliterebbe ulteriormente la portabilità dei dati degli utenti attraverso Takeout e migliorerebbe l'esperienza dell'utente;
- L'Impegno 2 aiuterebbe ulteriormente gli Operatori Terzi a massimizzare l'utilità derivante dallo sfruttamento dei Dati, attraverso la messa a disposizione di documentazione e informazioni per aiutare gli Operatori Terzi a estrarre i Dati e a importarli in un modo semplice ed efficace ai fini delle loro attività commerciali. Inoltre, l'impegno di Google a fornire ulteriori informazioni su come gli utenti possano individuare e condividere con gli Operatori Terzi la cartella contenente i dati esportati da Takeout rafforzerà ancora di più gli Impegni 1 e 2;
- L'Impegno 3 consentirebbe a Operatori Terzi di sviluppare strumenti e iniziare a testare, prima del rilascio ufficiale, una nuova soluzione – che Google sta attualmente sviluppando per gli Operatori Terzi autorizzati da un utente finale che ne facciano richiesta – che permetterà la portabilità diretta dei dati da servizio a servizio in relazione ai dati dell'utente attualmente categorizzati come “*Ricerca*” e “*YouTube*” di “*Le mie*

⁷ *Comunicazione sulle procedure di applicazione dell'articolo 14-ter della Legge 10 ottobre 1990, n. 287, par. 6 (“Linee Guida sugli Impegni”)*. Si v., inoltre, il Regolamento (CE) del Consiglio n. 1/2003 (GU L 1 del 4.1.2003, pagg. 1-25), preambolo 13.

attività”. Gli Operatori Terzi potranno inoltre beneficiare dell’ulteriore supporto tecnico offerto da Google al fine di consentire a questi ultimi di utilizzare efficacemente la soluzione di Google per la portabilità diretta dei dati da servizio a servizio, nonché di lanciare le proprie soluzioni tecniche, non appena la soluzione di Google sarà resa disponibile al mercato.

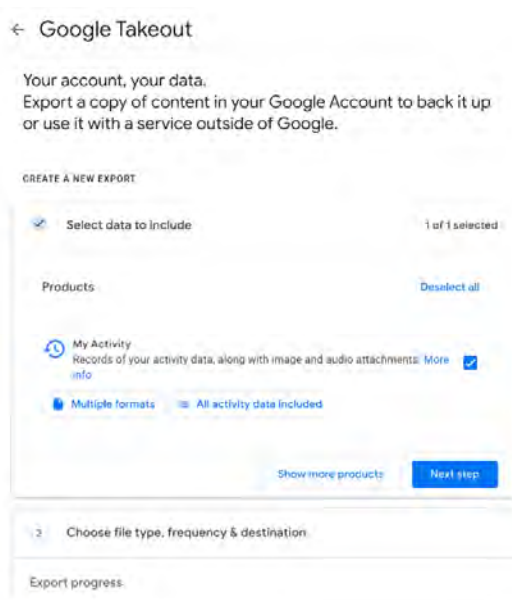
Nel complesso, gli Impegni rappresentano un significativo valore aggiunto rispetto ai servizi di portabilità dei dati già offerti da Google e facilitano ulteriormente (i) l’esercizio da parte degli utenti del loro diritto alla portabilità dei dati e (ii) l’offerta e il miglioramento dei servizi degli operatori, garantendo al contempo che la sicurezza e la *privacy* degli utenti finali siano debitamente salvaguardate.

Per quanto riguarda le Date di attuazione proposte, Google richiama rispettosamente l’attenzione di codesta Spettabile Autorità sul fatto che – tenendo conto della complessità delle attività di sviluppo necessarie per realizzare le nuove soluzioni previste nell’ambito di ciascuno degli Impegni, nonché il fatto che Google ha modificato l’Impegno 1 al fine di dare seguito (per quanto possibile) alle richieste avanzate da Hoda – tali Date di attuazione rappresentano le tempistiche più ragionevoli che Google possa impegnarsi a rispettare. Google osserva peraltro che le Date di attuazione proposte per gli Impegni 2 e 3 sono state anticipate in due diverse occasioni, al fine di recepire i rilievi mossi dall’Autorità nel corso dell’audizione del 22 dicembre 2022 e per dimostrare la disponibilità di Google a essere il più possibile costruttiva e collaborativa nella sua offerta di Impegni.

Google confida che codesta Spettabile Autorità accolga favorevolmente gli Impegni, ritenendo che questi rappresentino un modo efficace per superare le preoccupazioni preliminari espresse nel Provvedimento, e decida pertanto di chiudere il Procedimento rendendo gli Impegni vincolanti per Google. Google resta a completa disposizione per fornire qualsiasi ulteriore informazione che si renda necessaria.

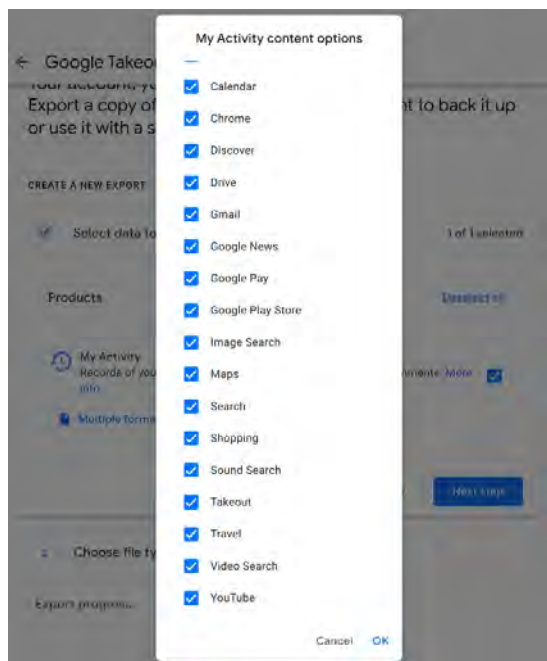
Impegno 1 – Esempio della *user experience*¹

1. Una volta che gli utenti di un'applicazione o di un sito *web* di un Operatore Terzo (così come definito negli Impegni) cliccano sul *link* incorporato nell'applicazione o nel sito *web* dell'Operatore Terzo, gli utenti saranno indirizzati al proprio profilo su Google Takeout, dove i dati relativi a “*Le mie attività*”, a YouTube, a Fit e/o all'Account Google saranno preselezionati e disponibili per il *download* e l'esportazione. A scanso di equivoci, si segnala che gli utenti potranno modificare le opzioni preselezionate nel modo che preferiscono.



¹ Si precisa che le prime due immagini inserite mostrano solo (a fini meramente esemplificativi) il campo “*Le mie attività*” (in inglese “*My Activity*”), ma l’effettiva *user experience* riguarderà anche le altre categorie di dati elencate.

2. Gli utenti di Takeout, se lo desiderano, potranno anche deselezionare qualsiasi categoria di dati inclusa nei campi preselezionati.



3. Nel profilo Takeout dell'utente, laddove l'Operatore Terzo lo desidera, il campo "ogni due mesi" relativo alla frequenza delle esportazioni sarà visualizzato come preselezionato.
4. Gli utenti potranno poi effettuare il *download* e l'esportazione dei dati dai campi selezionati in uno dei servizi di archiviazione *cloud* abilitati all'esportazione tramite Takeout (ossia, Dropbox, OneDrive, Box o Drive). Gli Operatori Terzi potranno preselezionare un servizio di archiviazione *cloud* (nell'esempio che segue, Dropbox). Gli utenti potranno quindi condividere il *File* Esportato direttamente con l'Operatore Terzo (o, se lo desiderano, con chiunque altro).

← Google Takeout

CREATE A NEW EXPORT

✓ Select data to include 5 of 5 selected

2 Choose file type, frequency & destination

Destination

Add to Dropbox

When your files are ready, we'll upload them to [Dropbox](#) and send you an email with a link to their location.

Dropbox is a different company. By choosing this option:

- 1) You allow Google to transfer the files on your behalf to the provider
- 2) Once the files are uploaded to this company, Google is no longer responsible for the files and the content in the export is covered by the provider's terms

Frequency

Export once
1 export

Export every 2 months for 1 year
6 exports

File type & size

File type:
.zip

Zip files can be opened on almost any computer.

File size:
2 GB

Exports larger than this size will be split into multiple files.

[Link accounts and create export](#)

Export progress

Impegno 2 – Esempio della documentazione

JSON representation

```
{
  "mediaItems": [
    {
      object (MediaItem)
    }
  ],
  "nextPageToken": string
}
```

Fields

mediaItems[]	object (MediaItem) Output only. List of media items in the user's library.
nextPageToken	string Output only. Token to use to get the next set of media items. Its presence is the only reliable indicator of more media items being available in the next request.

PS12388 - COMUNE DI PIETRAPAOLA/PRESCRIZIONE BIENNALE SETTORE IDRICO
Allegato al provvedimento n. 30722

Allegato alla delibera AGCM 1 aprile 2015, n. 25411 - 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, clausole vessatorie

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

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

Procedimento PS12388, ricevuta della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista il 1° dicembre 2022.

2) Professionista che presenta gli impegni

COMUNE DI PIETRAPAOLA (CS), in persona del legale rappresentante pro-tempore, il Sindaco Avv. Manuela LABONIA

SEDE LEGALE:

Comune di PIETRAPAOLA (CS) Via Roma n. 55 CAP 87060

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

Mancata informativa destinata all'utenza riguardante la prescrizione biennale sulle bollette emesse contenenti crediti riferiti a consumi idrici risalenti ad oltre due anni dalla data di emissione della relativa bolletta e mancato accoglimento delle istanze di prescrizione biennale con riferimento a tali crediti, in riferimento alle fatture emesse successivamente al 1° gennaio 2020 e relative alla gestione del servizio idrico integrato nel territorio comunale di Pietrapaola fino al 30 novembre 2022.

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

Si propone di:

1. procedere all'accoglimento delle istanze di prescrizione già pervenute alla data odierna, per come previsto:
 - dal combinato disposto dei commi 4 e 10 dell'articolo 1 della Legge 27 dicembre 2017 n. 205 e successive modifiche, i quali prevedono che a decorrere dal 1° gennaio 2020 nei contratti di fornitura del servizio idrico il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni;
 - dalla deliberazione ARERA del 17 dicembre 2019 n. 547/2019/R/IDR la quale, tra l'altro:
 - approva le "Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni" (Art. 3, comma 1 e allegato B deliberazione);
 - prevede l'applicazione dell'allegato B alla deliberazione, alle fatture la cui scadenza è successiva al 1° gennaio 2020;
 - prevede con riferimento alle fatture relative al servizio idrico emesse prima del 1° gennaio 2020, con scadenza successiva a tale data, che per importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto ad informare l'utente finale, utilizzando uno o più canali di comunicazione idonei a garantire completezza e trasparenza, della possibilità di eccepire la prescrizione, mediante il seguente avviso testuale: "La fattura [specificare numero fattura] contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che potrebbero non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di non pagare tali importi ai recapiti di seguito riportati [specificare i recapiti]" (Art. 3, comma 2 deliberazione).
2. inviare idonea informativa ai consumatori in occasione del prossimo ciclo di fatturazione previsto entro il mese di agosto 2023 per i consumi del 2022, sulla possibilità di eccepire la prescrizione biennale e chiedere il rimborso o

la compensazione degli importi eventualmente già pagati - anche sui crediti prescrivibili come presenti nelle bollette già inviate e in scadenza dopo il 1° gennaio 2020. Il testo dell'avviso è il seguente:

- *“La fattura [specificare numero fattura] contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che potrebbero non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di non pagare tali importi ai recapiti di seguito riportati [specificare i recapiti]”.*

3. inviare idonea informativa ai consumatori cessati in data antecedente al 2022 circa il regime di prescrizione biennale e la possibilità di eccepire tale prescrizione o ripetere le somme già pagate, come previsto negli schemi allegati (All.1 – comunicazione possibilità di eccepire la prescrizione biennale; All.2 – richiesta di eccezione della prescrizione biennale dei consumi idrici; All.3 – richiesta di rimborso somme servizio idrico);
4. dare adeguata informazione ai consumatori sul sito internet del Comune circa l'entrata in vigore della prescrizione biennale per il settore idrico, nonché il link al modulo on line per eccepirne la prescrizione, in una posizione del sito di immediata e facile consultazione da parte degli utenti. Tale avviso (All.4) è stato già pubblicato in data 21/12/2022 sul sito internet del Comune nell'apposita sezione dedicata ai Tributi Comunali denominata “SPORTELLO TRIBUTI”, raggiungibile dal link <http://www.comune.pietrapaola.cs.it/> - SPORTELLO TRIBUTI, unitamente al link al modulo on line.

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

Premesso che la condotta contestata, tenuta dal Comune di Pietrapaola, non è stata tenuta in consapevole violazione di legge ma nella errata (soggettiva) interpretazione della disciplina di cui trattasi, si ritiene che gli impegni assunti siano da considerare ammissibili e perfettamente idonei a rimuovere tutti i profili di illegittimità contestati, posto che hanno per effetto la piena reintegrazione, in capo ai consumatori, dei diritti loro spettanti ai sensi di legge anche prevedendo il rimborso o la compensazione delle somme eventualmente già pagate, se l'eccezione di prescrizione sia eccepita.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Con osservanza.

Pietrapaola, 3 marzo 2023

Il Sindaco
Avv. Manuela LABONIA



Comune di Pietrapaola

(Provincia di Cosenza)

Area 2 - Tecnica - Manutentiva – Territorio
Servizio 5 - Tributi
C/O Delegazione Comunale - Via Risorgimento n. 2
87060 PIETRAPAOLA (CS)

Pietrapaola, _____

Al Signor

Oggetto: Fattura n. ____ del _____ relativa al servizio idrico integrato dei consumi degli anni 2018 e 2019. Comunicazione possibilità di eccepire la prescrizione ai sensi della Legge di Bilancio 2018 (L. 205/2017) e/o di richiedere il rimborso di quanto eventualmente pagato.

Gentile utente,

con riferimento alla fattura idrica indicata in oggetto, relativa al servizio idrico integrato ed ai consumi degli anni 2018 e 2019 del Comune di Pietrapaola, si comunica e si chiarisce, ai sensi dell'art. 1, commi 1 e 4 della L. n. 205/2017 e della Deliberazione ARERA 17 dicembre 2019 n. 547/2019/R/IDR (art. 3.2), modificata e integrata dalla successiva Deliberazione ARERA 26 maggio 2020 n. 186/2020/R/IDR, che la suddetta fattura (n. _____ del _____) contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, ed in particolare dal 1° gennaio 2018 al 30 luglio 2018 che potrebbero non dover essere pagati, in applicazione della citata Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17).

La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di non pagare tali importi ai recapiti di seguito riportati:


- Comune di Pietrapaola, Ufficio Tributi
- c/o Delegazione Comunale Frazione Marina – Via Risorgimento n. 2 – 87060 PIETRAPAOLA (CS)
- E-mail: ufficio.tributi@comune.pietrapaola.cs.it
- Pec: ufficiotributi.pietrapaola@asmepec.it
- Orari di apertura uffici: lunedì e mercoledì dalle 15:00 alle 17:00, martedì e giovedì dalle 9:00 alle 13:00

In considerazione di quanto sopra, si comunica altresì:

1. qualora non l'avesse già fatto, la S.V. ha facoltà di eccepire la prescrizione degli importi riferiti ai consumi indicati nella fattura in oggetto, compilando il Modulo "A" allegato alla presente;
2. qualora avesse già pagato l'importo richiesto in fattura, ha comunque facoltà di eccepire la prescrizione; in tal caso, potrà presentare istanza di rimborso compilando il Modulo "B" allegato alla presente, presentando copia della ricevuta attestante il pagamento effettuato.

Distinti saluti

Ufficio Tributi

 Comune di Pietrapaola	Modulo
	Richiesta di eccezione della prescrizione biennale dei consumi idrici

Gentile utente,

la compilazione del presente modulo è finalizzata a consentirle di eccepire la prescrizione per importi fatturati riferiti a consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, previo inoltro di espressa richiesta, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), ai sensi della Deliberazione ARERA n. 547/2019/R7IDR e s.m.i.

AREA TECNICA – MANUTENTIVA – TERRITORIO
SERVIZIO TRIBUTI
c/o Delegazione Comunale della Frazione Marina
Via Risorgimento n. 2
87060 PIETRAPAOLA (CS)

DATI INTESTATARIO CONTRATTO

Il/La sottoscritto/a:

Cognome: _____, nome: _____

Ragione sociale: _____

In persona del legale rappresentante: _____

C.F. _____, P.I. _____

e-mail _____ pec _____

nella qualità di intestatario dell'utenza idrica n. _____, codice contatore n. _____

ubicata in Via/Piazza/altro _____

COMUNICA

Che intende eccepire la prescrizione per gli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni pari ad € _____ fatturati nella bolletta n. _____, ai sensi della Legge n. 205/2017 (Legge di Bilancio 2018) come modificata dalla Legge n. 160/2019 (Legge di bilancio 2020), ai sensi della Deliberazione Arera n. 547/2019/R/IDR e s.m.i.

Ovvero nel caso non fosse noto l'importo prescritto

Che intende eccepire la prescrizione per gli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni pari a

ALLEGATO 2 - richiesta di eccezione della prescrizione biennale dei consumi idrici

mc. _____ fatturati nella bolletta n. _____, ai sensi della Legge n. 205/2017 (Legge di Bilancio 2018) come modificata dalla Legge n. 160/2019 (Legge di bilancio 2020), ai sensi della Deliberazione Arera n. 547/2019/R/IDR e s.m.i.

Il presente modulo potrà essere inviato al Comune di Pietrapaola con le seguenti modalità:

- a mezzo pec all'indirizzo ufficiotributi.pietrapaola@asmepec.it
- a mezzo posta elettronica ordinaria all'indirizzo ufficio.tributi@comune.pietrapaola.cs.it
- a mezzo del servizio postale con raccomandata A/R all'indirizzo del Comune di Pietrapaola, Ufficio Tributi, c/o delegazione Frazione Marina di Via Risorgimento n. 2 – 87060 PIETRAPAOLA (CS)

Ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, consapevole delle responsabilità penali previste dall'articolo 76 del medesimo D.P.R. per ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, ivi indicate, che i dati riportati **corrispondono al vero.**

In base alla legge in materia di trattamento dei dati personali, sono consapevole che l'indirizzo di posta elettronica e tutte le informazioni che comunicherò verranno utilizzate dal Comune di Pietrapaola, esclusivamente per finalità relative alla gestione del Servizio idrico integrato.

Sono stato informato che sarà possibile non avvalersi più del suddetto servizio chiedendo la cancellazione con una semplice comunicazione all'indirizzo di posta elettronica ordinaria ufficio.tributi@comune.pietrapaola.cs.it e ripristinando così l'invio del modello cartaceo.

Luogo e data _____

Firma leggibile

Allega copia del proprio documento di identità.

Allega inoltre (eventuale) _____

N.B. si prega di allegare documento d'identità e se possibile foto contatore.

Informativa semplificata

Si informa che ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003, i dati personali sono raccolti dal Comune di Pietrapaola per lo svolgimento dell'attività di competenza e per lo svolgimento di funzioni istituzionali, in esecuzione di un compito o di una funzione di interesse pubblico. I dati non sono oggetto di comunicazione e diffusione ai sensi di legge.

Titolare del trattamento è il Comune di Pietrapaola con sede a Pietrapaola in Via Roma n. 55 (e-mail protocollo.generale@comune.pietrapaola.cs.it, pec protocollogenerale.pietrapaola@asmepec.it, sito internet www.comune.pietrapaola.cs.it).

Responsabile della Protezione dei Dati è il Comune di Pietrapaola, con sede a Pietrapaola in Via Roma n. 55 (e-mail protocollo.generale@comune.pietrapaola.cs.it, pec protocollogenerale.pietrapaola@asmepec.it, sito internet www.comune.pietrapaola.cs.it).

Lei può esercitare il diritto di accesso e gli altri diritti di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679.

L'informativa completa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 è a disposizione presso il Comune di Pietrapaola.

 Comune di Pietrapaola	Modulo
	Richiesta di rimborso somme servizio idrico

AREA TECNICA – MANUTENTIVA – TERRITORIO
SERVIZIO TRIBUTI
c/o Delegazione Comunale della Frazione Marina
Via Risorgimento n. 2
87060 PIETRAPAOLA (CS)

DATI INTESTATARIO CONTRATTO

Il/La sottoscritto/a:

Cognome: _____, nome: _____

Ragione sociale: _____

In persona del legale rappresentante: _____

C.F. _____, P.I. _____

e-mail _____ pec _____

nella qualità di intestatario dell'utenza idrica n. _____, codice contatore n. _____

ubicata in Via/Piazza/altro _____

ubicata in Via _____

CHIEDE

Il rimborso della somma relativa alla fattura n. _____ del _____
per cui è stato esercitato il diritto di eccezione della prescrizione con nota trasmessa al Comune di
Pietrapaola in data _____ con le seguenti modalità _____

L'importo può essere accreditato su c/c _____ intestato a
_____ IBAN _____,

ovvero, in alternativa, si chiede la compensazione del credito con la prossima fatturazione relativa
al servizio idrico integrato.

Il presente modulo potrà essere inviato al Comune di Pietrapaola con le seguenti modalità:

ALLEGATO 3 - richiesta di rimborso somme servizio idrico

- a mezzo pec all'indirizzo ufficiotributi.pietrapaola@asmepec.it
- a mezzo posta elettronica ordinaria all'indirizzo ufficio.tributi@comune.pietrapaola.cs.it
- a mezzo del servizio postale con raccomandata A/R all'indirizzo del Comune di Pietrapaola, Ufficio Tributi, c/o delegazione Frazione Marina di Via Risorgimento n. 2 – 87060 PIETRAPAOLA (CS)

Ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, consapevole delle responsabilità penali previste dall'articolo 76 del medesimo D.P.R. per ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, ivi indicate, che i dati riportati **corrispondono al vero**.

In base alla legge in materia di trattamento dei dati personali, sono consapevole che l'indirizzo di posta elettronica e tutte le informazioni che comunicherò verranno utilizzate dal Comune di Pietrapaola, esclusivamente per finalità relative alla gestione del Servizio idrico integrato.

Sono stato informato che sarà possibile non avvalersi più del suddetto servizio chiedendo la cancellazione con una semplice comunicazione all'indirizzo di posta elettronica ordinaria ufficio.tributi@comune.pietrapaola.cs.it e ripristinando così l'invio del modello cartaceo.

Allega copia:

- del proprio documento di identità;
- istanza di eccezione della prescrizione;
- attestazione pagamento.

Luogo e data _____

Firma leggibile

Informativa semplificata

Si informa che ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003, i dati personali sono raccolti dal Comune di Pietrapaola per lo svolgimento dell'attività di competenza e per lo svolgimento di funzioni istituzionali, in esecuzione di un compito o di una funzione di interesse pubblico. I dati non sono oggetto di comunicazione e diffusione ai sensi di legge.

Titolare del trattamento è il Comune di Pietrapaola con sede a Pietrapaola in Via Roma n. 55 (e-mail protocollo.generale@comune.pietrapaola.cs.it, pec protocollogenerale.pietrapaola@asmepec.it, sito internet www.comune.pietrapaola.cs.it).

Responsabile della Protezione dei Dati è il Comune di Pietrapaola, con sede a Pietrapaola in Via Roma n. 55 (e-mail protocollo.generale@comune.pietrapaola.cs.it, pec protocollogenerale.pietrapaola@asmepec.it, sito internet www.comune.pietrapaola.cs.it).

Lei può esercitare il diritto di accesso e gli altri diritti di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679.

L'informativa completa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 è a disposizione presso il Comune di Pietrapaola.



Comune di Pietrapaola (Provincia di Cosenza)

**AREA TECNICA – MANUTENTIVA – TERRITORIO
SERVIZIO TRIBUTI**

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO INFORMATIVA ALL'UTENZA

ENTRATA IN VIGORE DELLA PRESCRIZIONE BIENNALE PER IL SETTORE IDRICO

La Legge n. 205 del 27 dicembre 2017 (c.d. Legge di Bilancio 2018), all'articolo 1, commi 4 e ss., ha introdotto un regime di prescrizione biennale -c.d. "prescrizione breve" -per i crediti vantati dagli operatori del settore idrico per consumi pregressi (oltre che per i settori dell'elettricità e del gas). La norma prevede per il settore dei servizi idrici il diritto degli utenti, sia domestici che professionisti e microimprese, di eccepire la prescrizione degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni indicati in fatture emesse a partire dal 1° gennaio 2020, laddove il ritardo nella fatturazione non fosse dovuto ad "accertata responsabilità dell'utente". Successivamente il legislatore, nell'intento di rafforzare la tutela dei consumatori-utenti, con la legge 27 dicembre 2019, n. 160 (Legge di Bilancio 2020), ha modificato il precedente regime abrogando il comma 5 dell'articolo 1 della Legge di Bilancio 2018, a decorrere dal 1° gennaio 2020, così sopprimendo la possibilità di respingere l'eccezione di prescrizione in caso di responsabilità del consumatore e, quindi, precludendo agli operatori del settore la possibilità di respingere le eccezioni di prescrizione per consumi risalenti a più di due anni fatturati intempestivamente anche in ipotesi di responsabilità imputabile al fruitore del servizio.

In conseguenza dei predetti interventi legislativi, l'Autorità di settore -l'ARERA- ha introdotto una disciplina regolatoria di dettaglio dove ha fissato vari obblighi in capo ai Gestori del servizio idrico integrato, a partire dalla trasparente comunicazione all'utente finale -con documento separato o con distinto ed evidenziato dettaglio in bolletta - circa gli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni nonché con riguardo al diritto di eccepire la prescrizione biennale mediante compilazione e invio di modulo ad hoc. ARERA ha precisato, tra altro, che la prescrizione biennale sui consumi idrici si applica anche in riferimento alle bollette emesse prima del 1° gennaio 2020 ma aventi scadenza successivamente a tale data e che, inoltre, la prescrizione breve "decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente".

I consumatori che ne hanno titolo possono eccepire la prescrizione biennale per il settore idrico utilizzando apposito modulo predisposto dal Comune di Pietrapaola e pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente scaricabile liberamente dal link <http://www.comune.pietrapaola.cs.it/index.php?action=index&p=10371>.

Per ogni altra informazione utile in materia di tributi comunali consultare l'apposita sezione sul sito internet del Comune dedicata ai Tributi Comunali denominata "SPORTELLO TRIBUTI", raggiungibile dal link <http://www.comune.pietrapaola.cs.it/> - SPORTELLO TRIBUTI.

Pietrapaola 21 dicembre 2022

IL RESPONSABILE DELL'AREA TECNICA
(Geom. Aurelio Antonio CESARIO)



IL SINDACO
(Avv. Manuela LABONIA)

PS12491 - ITALIANA PETROLI-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI
Allegato al provvedimento n. 30723



FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore¹

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO

PS/12491

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

italiana petroli S.p.A. ("IP" o "Società")

3) FATTISPECIE CONTESTATA

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM" o "Autorità") ha avviato, con comunicazione del 13 gennaio u.s. ("**Comunicazione di Avvio**"), notificata il successivo 16 gennaio nel corso delle attività ispettive presso la sede della Società, un procedimento istruttorio ("**Procedimento**") nei confronti di IP per accertare, a carico di quest'ultima, la sussistenza di una violazione dell'art. 20 del Decreto Legislativo del 6 settembre 2005, n. 206 ("**Codice del Consumo**") per alcune condotte tenute dai gestori degli impianti di distribuzione di carburante della sua rete, aventi ad oggetto l' "*omessa esposizione dei prezzi alla pompa, l'omessa comunicazione al portale "Osserva prezzi Carburanti", nonché l'applicazione di prezzi più elevati rispetto a quelli pubblicizzati*". Secondo l'Autorità, infatti, la Società non avrebbe adottato misure atte a prevenire e a contrastare le condotte in questione, sicché l'omissione di idonee iniziative di vigilanza "*potrebbe dunque aver favorito l'adozione non episodica di condotte suscettibili di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori, anche in occasione del venire meno dello sconto sulle accise applicate al prezzo dei carburanti, a far data dal 1° gennaio 2023*".

4) DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

IP è fermamente convinta di aver sempre agito in maniera legittima, nel pieno rispetto del Codice del Consumo, osservando rigorosi *standard* di diligenza professionale. Tuttavia, in uno spirito di leale cooperazione con l'Autorità e impregiudicata la possibilità di formulare ogni opportuna difesa nel merito, la Società ha deciso di presentare, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, misure idonee ad elidere le (pur, ad

¹ In particolare, "*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, clausole vessatorie*" ("**Regolamento**"), adottato con delibera AGCM n. 25411 del 1° aprile 2015.

italiana petroli S.p.A.

Sede legale: Via Salaria n. 1322 - 00138 Roma - Italia - Tel. +39 06 84931 - www.gruppoapi.com - Capitale sociale: euro 47.665.314,00 int. vers. - Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di api holding S.p.A. - Codice Fiscale, Partita Iva e n. iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma: 00051570893 - R.E.A.: RM - 740950

 GRUPPO **api**



avviso di IP, infondate) preoccupazioni sollevate *prima facie* nella Comunicazione di Avvio (“Impegni”), fermo restando che la proposizione degli Impegni non configura acquiescenza e non costituisce un riconoscimento neanche indiretto di responsabilità rispetto alle contestazioni formulate da codesta Autorità nella Comunicazione di Avvio.

Impegno 1) – Introduzione specifici obblighi contrattuali

Ad integrazione delle misure già previste nei contratti in essere con i distributori, IP si impegna:

- i. ad introdurre nel contratto standard di cessione gratuita dell’uso di apparecchi ed attrezzature per la distribuzione di prodotti petroliferi (ex art. 1, comma 6, Decreto legislativo 11 febbraio 1998, n. 32) - destinati ad avere ad oggetto impianti carburanti di cui la italiana petroli S.p.A. ha la titolarità della relativa autorizzazione petrolifera - precisi obblighi del gestore di:
 - a) conformarsi al Codice del Consumo;
 - b) comunicare il prezzo praticato ai soggetti destinati a riceverlo sulla base di disposizioni normative e/o regolamentari;
 - c) esporre correttamente, secondo le norme ed i regolamenti vigenti in materia, i prezzi effettivi/finali di vendita al pubblico;
- ii. ad introdurre - nell’ambito delle trattative finalizzate alla sottoscrizione di nuovi contratti di convenzionamento e di rinnovo di quelli in essere (si rammenta che tali contratti hanno ad oggetto impianti carburanti di cui la italiana petroli S.p.A. non è titolare della relativa autorizzazione petrolifera) - il nuovo standard del contratto di convenzionamento che conterrà, tra l’altro, l’obbligo del convenzionato di osservare, e di far osservare dai suoi gestori, le previsioni del Codice del Consumo nonché le norme ed i regolamenti vigenti applicabili circa la corretta esposizione e comunicazione agli Enti competenti dei prezzi effettivi/finali di vendita al pubblico.

La Società si impegna a dare attuazione alla misura in questione per un **periodo indeterminato**, a condizione che il contesto di mercato e normativo rimanga immutato rispetto all’attuale.

Impegno 2) – Risoluzione dei contratti e/o penali

IP si impegna:

- i. ad introdurre nei futuri contratti di cessione gratuita dell’uso di apparecchi ed attrezzature per la distribuzione di prodotti petroliferi la facoltà della IP - in caso di inadempimento del gestore con riferimento all’obbligo di cui al punto i. dell’Impegno 1) - di applicare una penale e/o di risolvere il già menzionato contratto di cessione gratuita dell’uso di apparecchi ed attrezzature per la distribuzione di prodotti petroliferi, nonché il collegato contratto di somministrazione di prodotti carburanti;
- ii. ad introdurre - nell’ambito delle trattative finalizzate alla sottoscrizione di nuovi contratti di convenzionamento e di rinnovo di quelli in essere (si rammenta che tali contratti hanno ad oggetto impianti carburanti di cui la italiana petroli S.p.A. non è titolare della relativa autorizzazione petrolifera) - il nuovo standard del contratto di convenzionamento che conterrà, tra l’altro, la facoltà della italiana petroli S.p.A., in caso di inadempimento dei gestori del convenzionato con riferimento all’obbligo di cui al punto ii. dell’Impegno 1), di applicare una penale e/o di risolvere il contratto di convenzionamento.

La Società si impegna a dare attuazione alla misura in questione per un **periodo indeterminato**, a condizione che il contesto di mercato e normativo rimanga immutato rispetto all’attuale.



Impegno 3) – Procedura di monitoraggio

Al fine di rafforzare le attività di controllo e di verifica della correttezza dei comportamenti dei gestori, con specifico riferimento all'osservanza del Codice del Consumo e degli obblighi relativi alla determinazione, presentazione e comunicazione dei prezzi applicati ai consumatori finali di cui all'Impegno n. 1, IP si impegna a definire ed emettere una specifica procedura interna, finalizzata a disciplinare le modalità di controllo, mediante sopralluoghi a campione da parte del personale della Rete della IP e/o di terzi all'uopo incaricati, con riferimento agli obblighi di cui ai punti i. (circa gli impianti di proprietà) e ii. (circa gli impianti convenzionati) del menzionato Impegno 1).

La Società si impegna a dare attuazione alla misura in questione per un **periodo indeterminato**, a condizione che il contesto di mercato e normativo rimanga immutato rispetto all'attuale.

Impegno 4) - Implementazione piattaforma *Whistleblowing*

La Società si impegna a implementare l'applicativo sul *Whistleblowing* affinché possa accogliere, tra le altre segnalazioni - consentendo il racconto anche in forma anonima, conformemente alle linee guida dell'AGCM sulla *compliance* antitrust del 2018 - anche quelle inerenti comportamenti che presentino profili di criticità in ordine alla tutela del consumatore o più in generale in ordine a condotte anticoncorrenziali.

La Società si impegna a dare attuazione alla misura in questione per un **periodo indeterminato**, a condizione che il contesto di mercato e normativo rimanga immutato rispetto all'attuale.

Impegno 5) – Predisposizione di un adeguato ed efficace programma di formazione

La Società si impegna ad integrare la formazione - con riferimento a quella già prevista circa l'applicativo di cui al precedente Impegno n. 4) - con ulteriori contenuti sull'importanza per la IP medesima di tutelare i consumatori e di ricevere segnalazioni in caso di criticità rispetto a tale tutela.

OMISSIS

La Società si impegna a dare attuazione alla misura in questione attraverso aggiornamenti periodici, **su base biennale**, del programma di formazione, a condizione che il contesto di mercato e normativo rimanga immutato rispetto all'attuale.

* * *

Per quanto riguarda le tempistiche di attuazione, nell'ipotesi in cui l'AGCM decidesse di chiudere il procedimento con l'accettazione degli Impegni senza l'accertamento dell'infrazione e l'irrogazione di alcuna sanzione, IP si impegna a dare implementazione alle misure sopra descritte entro il termine di **6 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni**. Per la Società è necessario disporre di tale intervallo di tempo considerato che le misure citate richiedono l'aggiornamento dei testi contrattuali in uso e una riorganizzazione dei processi interni, particolarmente onerosi e complessi da implementare.



5) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI DALL'AGCM

Pur essendo fermamente convinta dell'assoluta infondatezza delle contestazioni sollevate *prima facie* nella Comunicazione di Avvio, IP, in un'ottica di piena collaborazione con l'AGCM, tiene conto delle preoccupazioni espresse, seppure al momento solo in via di mera ipotesi, e ritiene che esse possano essere superate dagli Impegni, cosicché il Procedimento possa essere chiuso con un provvedimento di accoglimento degli stessi, senza l'accertamento di alcuna infrazione a carico della Società.

Le misure proposte, infatti, sono pienamente idonee a elidere qualsiasi riserva dell'Autorità rispetto alle condotte asseritamente contrarie alla diligenza professionale addebitate alla Società considerato che la legittimazione passiva, con riferimento alle fattispecie contestate, è dei soli gestori e non anche della società che espone il marchio, non essendovi peraltro alcuna solidarietà legale.

Più in dettaglio, l'**Impegno n. 1** introduce specifici obblighi contrattuali circa l'adozione di condotte che, oggi, nella Comunicazione di Avvio, si assumono essere state omesse dai gestori. Attraverso tale impegno, dunque, la correttezza nella determinazione, presentazione e comunicazione delle variazioni di prezzo del carburante per il consumatore, diviene oggetto di una specifica previsione contrattuale che, grazie a quanto previsto dall'**Impegno n. 2**, sarà peraltro caratterizzata da particolare coerenza, in considerazione della previsione della facoltà della Società di risoluzione nel caso di inadempimento dei gestori e/o di applicazione di una penale. Data la severità della conseguenza prevista in caso di inadempimento, è logico attendersi che i gestori rafforzino ulteriormente la propria attenzione nello svolgimento della propria attività vis-à-vis con la clientela finale, usando massima chiarezza nella determinazione e presentazione al pubblico dei prezzi del carburante.

L'**Impegno n. 3** mira a rafforzare ulteriormente il sistema di controlli esercitati da IP sui gestori, prevedendo una specifica procedura per l'esecuzione dei sopralluoghi.

Quanto all'**Impegno n. 4**, esso prevede la finalizzazione e definitiva implementazione di una piattaforma *Whistleblowing* attraverso cui sarà possibile presentare segnalazioni anonime anche relative a casi di inadempimento degli obblighi di cui all'Impegno n. 1, con l'effetto di istituire un sistema di autocontrollo interno che rafforzerà ulteriormente il monitoraggio dell'operato dei gestori e l'efficacia dei meccanismi volti ad evitare in futuro comportamenti simili a quelli oggetto di accertamento da parte dell'Autorità.

L'**Impegno n. 5**, infine, determinerà il rafforzamento presso i dipendenti della Società, quindi anche con riferimento a quelli della Rete della IP direttamente coinvolti nell'attività di monitoraggio degli impianti, della consapevolezza circa l'importanza di assicurare il pieno rispetto del Codice del Consumo e, segnatamente, il massimo livello di correttezza e trasparenza nella determinazione e presentazione dei prezzi del carburante per i clienti, in modo da rafforzare sempre di più il rigore e l'attenzione con cui vengono svolti i controlli presso gli impianti di distribuzione e, per quanto possibile, prevenire la commissione di eventuali pratiche commerciali scorrette da parte dei gestori, contribuendo a creare una radicata cultura pro-consumeristica.



Per tutte le ragioni sinora esposte, IP – ritenendo gli Impegni proposti pienamente idonei a superare i rilievi contenuti nella Comunicazione di Avvio – confida che l’Autorità voglia accettarli, rendendoli obbligatori e chiudendo il procedimento senza accertamento di infrazioni ed irrogazione di sanzioni.

Distinti saluti.

Roma, 25 maggio 2023

italiana petroli S.p.A.
Il Direttore Affari Legali e Compliance
Avv. Giuseppe Antonio Biacca

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Giuseppe Antonio Biacca', is written over the printed name.

PS12492 - ENI-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI

Allegato al provvedimento n. 30724



Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi degli artt. 27, comma 7, e 66, comma 3, del codice del consumo, nonché degli artt. 9 e 21 del regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

Versione consolidata

NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA DECISIONE DI INTEGRAZIONE OGGETTIVA DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Numero del procedimento: PS/12492 (**"Procedimento"**).

Data di notifica del provvedimento di avvio nei confronti di Eni S.p.A. (**"Avvio"**):

- 16 gennaio 2023

Data di notifica del provvedimento di estensione soggettiva nei confronti di Eni Sustainable Mobility S.p.A. (**"Estensione"**):

- 1 febbraio 2023

Termine per il deposito degli impegni:

- 2 marzo 2023 per Eni S.p.A. e 18 marzo 2023 per Eni Sustainable Mobility S.p.A.

PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

- **Eni S.p.A.** con sede legale in Roma, Piazzale Enrico Mattei n. 1 - 00144 Roma, Registro imprese di Roma, C.F. 00484960588, P. IVA 00905811006, R.E.A. Roma n. 756453 (**"Eni"**);
- **Eni Sustainable Mobility S.p.A.**, società con socio unico, avente sede legale in Viale Giorgio Ribotta n. 51 - 00144 Roma, C.F., P.IVA e n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 11403240960, REA Roma n. 1676444, società soggetta all'attività e coordinamento di Eni S.p.A. (**"Eni S.M."** o la **"Società"**) che, in virtù di conferimento di ramo d'azienda, avente efficacia dal 1 gennaio 2023 (atto notorio Dott. Paolo Castellini, 15.12.2022, rep 87017 rog. 25216, registrato AGE - uff. terr. Roma I il 16.12.2022 n. 37483 serie 1t), ha acquistato la titolarità dei rapporti contrattuali relativi alla rete di distribuzione di carburanti, di proprietà e in convenzione, a marchio Eni (la **"Rete"**).

eni sustainable mobility s.p.a.

Sede Legale in Roma (RM) CAP 00144

Viale Giorgio Ribotta, 51

Capitale Sociale € 240.945.910 i.v.

Codice fiscale, P. IVA e numero di iscrizione al

Registro delle Imprese di Roma: 11403240960

R.E.A. Roma 1676444

Società soggetta all'attività di direzione e

coordinamento dell'Eni S.p.A.

Società con socio unico.



PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELL'AVVIO

Con l'Avvio, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM" o "Autorità") ha avviato un'istruttoria nei confronti di Eni contestandole di non aver adottato, in asserita violazione dell'art. 20 del codice del consumo, "misure/iniziativa... idonee a prevenire e a contrastare eventuali violazioni da parte dei distributori" a marchio Eni aventi a oggetto: (i) la mancata esposizione dei prezzi alla pompa; (ii) l'omessa comunicazione dei prezzi al portale "Osservaprezzi Carburanti" del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ("MIMIT", ex MISE); (iii) l'applicazione di prezzi più elevati rispetto a quelli pubblicizzati.

Con l'Estensione, l'Autorità ha esteso soggettivamente il procedimento nei confronti di Eni S.M., muovendo anche a quest'ultima la suddetta medesima contestazione.

DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E LORO PERIODO DI VALIDITÀ

In via preliminare, Eni S.M. desidera richiamare l'attenzione di codesta Spett.le Autorità su alcune circostanze di fatto, ad avviso delle scriventi particolarmente rilevanti anche ai fini della valutazione della presente proposta di impegni, rinviando per il resto a quanto più analiticamente illustrato e documentato con la risposta alla richiesta di informazioni, depositata in data 27.2.2023 (la "Risposta alle richieste di informazioni").

La Rete di distribuzione di Eni S.M. è costituita da [omissis] impianti ("Impianti"), corrispondenti a diverse tipologia di contratto come rappresentato nella Tabella 1¹.

Tabella 1 – Rete distributiva di Eni S.M. e tipologia di contratto

Tipologia Rete	Tipologia di contratto	N. Impianti
Rete ordinaria	Impianti in comodato (proprietà o affitto di ramo d'azienda)	[omissis]
	Impianti in convenzionamento	[omissis]
Rete autostradale	Impianti in comodato (in concessione autostradale)	[omissis]
	Impianti in convenzionamento	[omissis]
Totale complessivo		[omissis]

Gli Impianti di proprietà o in affitto di ramo d'azienda ad Eni S.M. sono assegnati ai gestori (i "Gestori") con contratto di comodato gratuito.

Gli Impianti convenzionati sono di proprietà di un soggetto terzo (il "Convenzionato"), con il quale Eni S.M. stipula un accordo avente a oggetto la fornitura in esclusiva di carburanti e lubrificanti e la caratterizzazione del punto vendita con il marchio Eni. [omissis]

¹ Rilevazione al 15.2.2023.



Per quanto riguarda il monitoraggio posto in essere, in passato, da Eni e, oggi, da Eni S.M., si rileva quanto segue:

- Eni S.M. ha disegnato in astratto e applicato in concreto – sia sulla rete ordinaria, sia sulla rete autostradale – un sistema di monitoraggio dell'operato dei Gestori, finalizzato a garantirne la correttezza, ivi incluso in relazione all'esposizione dei prezzi e alla corrispondenza tra i prezzi da essi rispettivamente esposti e praticati;
- il sistema di monitoraggio di Eni S.M. prevede una serie di verifiche relative alla corretta esposizione dei prezzi per gli Impianti in comodato e in convenzionamento della rete ordinaria e della rete autostradale. Le attività di monitoraggio dei Punti Vendita su rete ordinaria e autostradale sono supportate e tracciate mediante la c.d. "Scheda Visita", che ha l'obiettivo di supportare il responsabile del monitoraggio nelle proprie attività di verifica sul singolo Impianto. Essa consiste in una *check-list* di fattispecie (c.d. "*item*") che il responsabile del monitoraggio deve verificare e compilare;
- solo in un numero invero molto esiguo di casi (< [omissis] % dei casi) sono emerse criticità riferibili alla corretta esposizione dei prezzi o alla corrispondenza tra prezzi esposti e praticati. Peraltro, per quanto appurato da Eni S.M., tale casistica, di per sé di dimensioni molto ridotte, è peraltro spesso riconducibile a problematiche tecniche (quali malfunzionamento dei totem o degli elementi di testa dell'erogatore) o a errori materiali del gestore, che vengono di norma prontamente sanati;
- il sistema di monitoraggio di cui Eni S.M. si è dotata è inoltre assistito da adeguati presidi "sanzionatori" per i casi di eventuali gravi violazioni dei suddetti obblighi da parte dei gestori, avendo Eni S.M. la possibilità di azionare clausole contrattuali volte a interrompere i rapporti in essere. Data l'inesistenza, già sopra rilevata, di condotte sistematiche e/o gravi da parte dei gestori, ad oggi non è stato necessario – e non sarebbe nemmeno stato possibile – azionare dette clausole. Si rammenta peraltro che Eni/Eni S.M. ha invece sanzionato, laddove le ha riscontrate nel quadro delle proprie attività di monitoraggio estese anche a tali fattispecie, eventuali condotte dei gestori consistenti nell'applicazione di prezzi più elevati di quelli massimi da essa imposti (c.d. *overprice*), caratterizzate da un indice di gravità elevato in quanto recano un immediato e certo danno economico a carico dei consumatori. Anche sotto tale profilo, la condotta di Eni/Eni S.M. si è dimostrata conforme al canone di diligenza economica, risolvendosi in benefici diretti per i consumatori.

* * *

Tutto ciò premesso, Eni e Eni S.M. presentano la seguente proposta di impegni ("Impegni"), ai sensi degli artt. 27, comma 7, del codice del consumo e dell'art. 9 del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*.

Resta fermo che i presenti Impegni non possono per alcuna ragione essere interpretati quale riconoscimento di qualsivoglia violazione del codice del consumo da parte delle Società.

1. Attività di sensibilizzazione sulla corretta pubblicizzazione dei prezzi del carburante al consumo (inclusa la relativa trasmissione all'Osservaprezzi Carburanti)

- a) Eni S.M. fornirà, attraverso il Portale Gestori "[omissis]" (o altri strumenti aziendali):
 - (i) una comunicazione per richiamare i Gestori al rispetto delle prescrizioni normative sulla corretta pubblicizzazione dei prezzi presso il/i proprio/i punto/i vendita ("Punto/i Vendita"), e in particolare i) la corretta esposizione dei prezzi, ii) la corrispondenza tra i prezzi esposti e praticati, e iii) la trasmissione dei prezzi all'Osservaprezzi Carburanti;



- (ii) copia integrale del D.M. MISE del 17 gennaio 2013 e ss.mm., recante "Modalità attuative delle disposizioni in materia di pubblicità dei prezzi praticati dai distributori di carburanti per autotrazione, di cui all'articolo 15, comma 5, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e di cui all'articolo 19 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27";
 - (iii) copia integrale della Circolare MISE del 12 aprile 2013 e ss.mm. a chiarimento delle previsioni normative del D.M. 17 gennaio 2013, sulla pubblicizzazione dei prezzi dei carburanti praticati dai gestori;
 - (iv) un documento di sintesi dei principali obblighi derivanti dall'art. 51 della legge del 23 luglio 2009 n. 99, e dei decreti ministeriali del 15 ottobre 2010 e del 17 gennaio 2013 e ss.mm., in materia di comunicazione dei prezzi dei carburanti all'Osservaprezzi Carburanti del MIMIT.
- b) Eni S.M. aggiornerà la suddetta documentazione nel caso di intervenute modifiche normative o regolamentari.
 - c) Il Portale Gestori "[omissis]" (o altri strumenti aziendali) prevedrà un sistema che vincolerà i Gestori a prendere visione dei documenti di cui ai punti da (i) a (iv) che precedono con cadenza annuale e in caso di modifiche normative o regolamentari.

2. Formazione

- a) Eni S.M. renderà disponibile sul Portale Gestori "[omissis]" (o altri strumenti aziendali) una formazione obbligatoria *ad hoc* (ad es., *webinar*) - con cadenza annuale e in caso di modifiche normative o regolamentari - dedicata ai Gestori, avente ad oggetto il quadro normativo e regolamentare in tema di pubblicizzazione dei prezzi e di trasmissione degli stessi all'Osservaprezzi Carburanti.
- b) Il Portale Gestori "[omissis]" (o altri strumenti aziendali) prevedrà un sistema che renderà vincolante per i Gestori la fruizione della formazione di cui al precedente punto 2.a).

3. Rafforzamento delle misure di controllo per assicurare la corretta pubblicizzazione dei prezzi e la regolare trasmissione dei prezzi all'Osservaprezzi Carburanti del MIMIT

- a) Eni S.M. rafforzerà le procedure di controllo esistenti, prevedendo che - attraverso le proprie funzioni interne, avvalendosi, ove necessario, della collaborazione di fornitori esterni qualificati - gli accessi *in loco* presso ciascun Punto Vendita avvengano almeno una volta ogni 90 (novanta) giorni. Nell'ambito di tali controlli, Eni S.M. verificherà per ciascun Punto Vendita: (i) la corretta esposizione dei prezzi, (ii) la corrispondenza tra i prezzi esposti e praticati, e (iii) la regolare trasmissione dei prezzi all'Osservaprezzi Carburanti del MIMIT.
- b) Per supportare le attività di cui al punto a), Eni S.M. aggiornerà le c.d. "Schede Visita" attualmente in uso:
 - (i) creando una scheda *ad hoc* ("Scheda Prezzi") che sarà compilata ad ogni accesso *in loco* presso ciascun Punto Vendita, dedicata alla pubblicizzazione dei prezzi e, in particolare, al rispetto delle disposizioni normative di cui al D.M. 17 gennaio 2013 in materia di corretta pubblicizzazione dei prezzi del carburante al consumo e altre disposizioni rilevanti *pro tempore* applicabili;
 - (ii) prevedendo un sistema informatico che consentirà:
 - la compilazione e archiviazione delle Schede Prezzi;
 - l'invio contestuale ai Gestori di copia della Scheda Prezzi compilata;



- l'invio agli addetti delle aree commerciali di Eni S.M. di un *reminder* sulla necessità di svolgere la visita *in loco* entro il termine di 90 (novanta) giorni secondo la tempistica prevista dall'impegno 3.a) e, nel caso di rilevamento di anomalie sull'impianto relative agli *item* della Scheda Prezzi (KO), un *remindera* effettuare una nuova visita di verifica entro i successivi 20 (venti) giorni (in linea con quanto previsto al successivo Impegno 4.a)iii).

4. Rafforzamento dei presidi sanzionatori per assicurare la corretta pubblicizzazione dei prezzi e la regolare trasmissione degli stessi all'Osservaprezzi Carburanti del MIMIT

- a) Qualora i controlli di cui all'Impegno 3 rilevino difformità, Eni S.M. si impegna ad adottare la seguente procedura di contestazione e sanzionatoria:
- (i) durante il sopralluogo, il responsabile del monitoraggio acquisirà adeguate evidenze della violazione, dandone informativa alle competenti funzioni interne aziendali di Eni S.M.. Il responsabile del monitoraggio contesterà altresì al Gestore la violazione e ne chiederà l'immediata cessazione;
 - (ii) qualora non sia possibile la sanatoria immediata, il responsabile del monitoraggio invierà il Gestore a porre termine alla violazione entro massimo 2 (due) giorni dall'accertamento;
 - (iii) a distanza di massimo 20 (venti) giorni dal primo sopralluogo, Eni S.M. effettuerà un secondo sopralluogo, al fine di verificare l'avvenuta cessazione della violazione. Resta inteso che detto sopralluogo si aggiunge agli accessi *in loco* standard previsti ai sensi dell'Impegno 3.a);
 - (iv) nel caso in cui anche durante il secondo sopralluogo sia riscontrato il perdurare della violazione da parte del Gestore, Eni S.M. invierà una diffida scritta al Gestore intimandogli l'immediata cessazione della stessa;
 - (v) le violazioni gravi e/o reiterate della normativa sulla pubblicizzazione dei prezzi al consumo potranno essere sanzionate con la risoluzione del contratto da parte di Eni S.M. con il Gestore o, per i contratti di convenzionamento, tramite l'esercizio del diritto di recesso, per tutti o solo per alcuni Impianti.

5. Integrazione dei contratti di comodato e di convenzionamento per la rete ordinaria e autostradale con previsioni contrattuali sul rispetto da parte dei Gestori della normativa a tutela dei consumatori sulla corretta comunicazione e pubblicizzazione dei prezzi dei carburanti.

- a) Con riferimento ai contratti di comodato e di convenzionamento per la Rete ordinaria e autostradale, Eni S.M. si impegna a inserire, nei futuri contratti, una previsione contrattuale che obblighi i Gestori a comunicare correttamente i prezzi dei carburanti ai sensi della normativa vigente e del D.Lgs. 206/2005, recante il "Codice del Consumo".

6. Implementazione di un nuovo sistema di trasmissione automatizzata dei prezzi praticati al consumo all'Osservaprezzi Carburanti del MIMIT

- a) Eni S.M. metterà a disposizione dei Gestori (ad esclusione dei Punti Vendita senza gestionale compatibile e dei Punti Vendita senza connettività²), a proprie spese, un sistema di trasmissione automatizzata dei prezzi al consumo direttamente all'Osservaprezzi Carburanti.
- b) A tal fine, Eni S.M. sottoscriverà con un fornitore titolare di convenzione operativa con il MIMIT (il "Fornitore") un accordo *ad hoc* che consenta la trasmissione automatizzata da parte del Fornitore

² Per questi impianti sarà previsto un monitoraggio *ad hoc* sulla trasmissione dei prezzi praticati all'Osservaprezzi Carburanti.



all'Osservaprezzi Carburanti dei prezzi praticati dai Gestori, tramite un collegamento fra il sistema gestionale del Fornitore e quello del Gestore. Inoltre, nell'ambito di un distinto contratto tra il Fornitore e il singolo Gestore, si prevedrà il conferimento di una delega da parte del Gestore al Fornitore, che consenta a quest'ultimo di trasmettere i prezzi praticati al consumo in maniera automatizzata al MIMIT.

- c) Il contratto tra il Fornitore e il Gestore prevedrà meccanismi di c.d. "*alerting*" verso il Gestore (ad esempio, invio di un messaggio SMS) nell'ipotesi in cui il sistema gestionale del Fornitore non riesca a collegarsi correttamente a quello del Gestore e, quindi, a rilevare i prezzi e trasmetterli automaticamente all'Osservaprezzi Carburanti, fermo restando, in caso di problemi tecnici, l'obbligo del Gestore di inserire manualmente i prezzi sul portale del Fornitore per la successiva trasmissione da parte di quest'ultimo all'Osservaprezzi Carburanti, nel rispetto delle tempistiche di legge e senza discontinuità nei flussi di comunicazione.

Entrata in vigore e durata

Gli Impegni entreranno in vigore a partire dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni stessi ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo ("**Data di Validità**").

L'**Impegno 1** sarà attuato entro 60 (sessanta) giorni dalla Data di Validità.

L'**Impegno 2.a)** sarà attuato entro 90 (novanta) giorni dalla Data di Validità.

Gli **Impegni 3 e 4** saranno attuati entro 60 (sessanta) giorni dalla Data di Validità.

L'**Impegno 5** sarà attuato, per i contratti futuri, a far data dal giorno successivo alla Data di Validità.

L'**Impegno 6** sarà attuato secondo le seguenti tempistiche:

- Sottoscrizione dell'accordo tra Eni S.M. e il Fornitore di cui all'Impegno 6.b), nonché predisposizione del modello di contratto tra il Fornitore e il singolo gestore di cui all'Impegno 6.b), nonché esecuzione degli sviluppi necessari per l'attivazione del servizio entro 60 (sessanta) giorni dalla Data di Validità;
- Messa a disposizione dei Gestori del sistema di trasmissione automatizzata di cui all'Impegno 6.a), ivi incluso il supporto e le attività necessarie all'avvio del processo automatico di cui all'Impegno 6.c), entro 6 (sei) mesi dalla sottoscrizione dell'accordo Eni S.M.-Fornitore di cui all'Impegno 6.b).

CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'ATTO DI AVVIO

[omissis]

* * *

Alla luce delle considerazioni che precedono Eni e Eni S.M. ritengono che gli Impegni offerti siano ammissibili e idonei a far venir meno le preoccupazioni manifestate nell'Avvio e nell'Estensione.



Eni e Eni S.M. confidano, pertanto, in una chiusura del Procedimento con una decisione di accettazione degli Impegni e senza accertamento dell'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo.

per Eni Sustainable Mobility S.p.A.

Giovanni Anteo Maffei

PS12493 - KUWAIT PETROLEUM ITALIA-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI
Allegato al provvedimento n. 30725

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO DEL 1 APRILE 2015, N 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, CLAUSOLE VESSATORIE

Allegato alla delibera AGCM 1 aprile 2015 n. 25411

Impegni presentati in versione definitiva da

Kuwait Petroleum Italia S.p.A

Nel Procedimento PS 12493 “Prezzi dei carburanti”

Roma, 19 Maggio 2023

1

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

Oggetto del presente formulario sono gli impegni offerti al fine di elidere i profili di asserita scorrettezza, ai sensi dell'articolo 20, Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni ("Codice del Consumo" o "CdC"), delle condotte ascritte a Kuwait Petroleum Italia S.p.A. dalla decisione notificata il 16 gennaio 2023 – in sede di accertamento ispettivo - recante avvio del Procedimento PS 12493 "Prezzi dei carburanti".

2

Professionista che presenta gli impegni

Kuwait Petroleum Italia S.p.A. – Società con socio unico, soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Kuwait Petroleum Corporation, con sede in Roma, Viale dell'Oceano Indiano n. 13, Capitale sociale Euro 130.000.000,00, C.F. e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 00435970587, Partita I.V.A. 00891951006 (per brevità, "Kupit").

3

Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con provvedimento di avvio Procedimento PS 12493, del 13 gennaio 2013, notificato a Kupit contestualmente agli accertamenti ispettivi del 16 gennaio u.s. ("Decisione"), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("Autorità") sembra aver enucleato – seppur con le motivazioni particolarmente stringate che caratterizzano questa tipologia di atti – tre possibili comportamenti rilevanti ai fini del Codice del Consumo, quali, segnatamente: (i) l'omessa esposizione del prezzo alla pompa; (ii) l'omessa comunicazione al portale "Osserva prezzi Carburanti"; (iii) l'applicazione di prezzi più elevati rispetto a quelli pubblicizzati.

A quanto è dato comprendere rispetto a tali condotte, i profili di responsabilità di Kupit insorgerebbero, là dove non risulterebbero essere state adottate misure/iniziative da parte della stessa idonee a prevenire e a contrastare eventuali violazioni da parte dei distributori (i "Distributori" o i "Punti Vendita, e singolarmente, il "Distributore" o il "Punto Vendita), in contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'art. 20 del Codice del Consumo esigibile da un operatore del settore. Ciò con la conseguenza che l'omissione di idonee

iniziative di vigilanza potrebbe dunque aver favorito l'adozione non episodica di condotte suscettibili di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori, anche in occasione del venire meno dello sconto sulle accise applicate al prezzo dei carburanti.

4

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

Kupit considera doveroso ribadire, in via preliminare, la ferma e motivata convinzione circa la piena legittimità delle proprie condotte rispetto agli addebiti ipotizzati a suo carico dalla Decisione.

Pertanto, gli impegni di seguito proposti non possono per alcuna ragione essere interpretati quale riconoscimento di qualsivoglia violazione del codice del consumo o di altra disposizione normativa da parte di Kupit.

Al ricorso di Kupit allo strumento degli impegni non sono estranee, piuttosto, valutazioni relative al contesto di mercato, invero, caratterizzato da fattori di criticità, di matrice anche geopolitica. Il riferimento è, in particolare, alla persistente situazione di “corto”, ovvero di squilibrio tra produzione e domanda, quale compiutamente rappresentato all’Autorità già nel quadro del Procedimento DC 10398.

In tali condizioni, è particolarmente avvertita da Kupit l’esigenza di poter svolgere la propria attività d’impresa in un quadro di adeguata certezza giuridica, ancor più se alle modifiche della struttura di mercato vengono ad affiancarsi, come talvolta pare avvenire, rivisitazioni sin troppo repentine dei parametri normativi di riferimento.

Su queste basi, Kupit presenta la seguente proposta di impegni (gli “Impegni”) ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell’art 8, comma 7 del d.lgs.145/2007 e dell’art. 9 del Regolamento del 1 aprile 2015 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, clausole vessatorie (“Regolamento”).

Ciò posto:

Kupit propone di impegnarsi:

a formalizzare apposita procedura di accertamento, controllo, verifica ed effettiva contestazione (“Procedura”), che declini al suo interno le seguenti attività.

a. Verifica affidata alla Direzione Vendite Rete del pieno rispetto, di tutti i punti vendita “*riconducibili*”, ai sensi della Decisione, alla rete di distribuzione (d’ora innanzi “Impianti Q8”), delle normative vigenti in materia di comunicazione di prezzi al pubblico e/o comunque di informazioni obbligatoriamente dirette al consumatore, con particolare riferimento alle disposizioni del c.d. “Codice del Consumo” (D.lvo n. 206 del 6.9.2005 e successive modifiche ed integrazioni). A tal fine, le attività da espletarsi attraverso la Procedura (“Fase 1”) sono articolate come segue:

- Inserimento, all’interno dell’attuale check list delle attività oggetto di visite di verifica ispettiva presso gli Impianti Q8 effettuate da personale interno e/o esterno, di quesiti specifici sulla corretta esposizione della cartellonistica contenente i prezzi praticati o comunque da esporre presso il Punto Vendita. La predetta attività di verifica si prefigge di rispondere all’esigenza di prevenire in futuro contestazioni relative sia alla omessa esposizione di prezzo alla pompa sia alla difformità tra prezzo praticato e prezzo esposto. Decorrenza: 01 luglio 2023
- L’efficacia della predetta attività di verifica sarà ulteriormente rafforzata da un’apposita attività periodica di monitoraggio a campione, avente ad oggetto la presenza dei materiali preposti all’esposizione del prezzo presso i Punti Vendita Q8. Decorrenza: 01 ottobre 2023
- Sempre a presidio della presenza di cartellonistica funzionante contenente i prezzi praticati presso i Punti Vendita (o che vanno comunque esposti presso i medesimi) Kupit procederà alla pubblicazione sul Portale Gestori di apposite linea guida che i gestori della Rete Q8 dovranno seguire in caso di malfunzionamenti e/o assenza dei prezziari fisici sul punto Vendita al fine di ripristinarne la funzionalità o il numero idoneo ad una corretta comunicazione verso il cliente. Decorrenza: 01 agosto 2023
- Verifica periodica della comunicazione dei prezzi praticati da parte del gestore sul portale “Osserva prezzi Carburanti” e della corrispondenza tra prezzi comunicati e prezzi praticati, richiedendo evidenza dell’avvenuta iscrizione alla piattaforma messa a disposizione dei gestori da parte del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (già MISE) ai fini della comunicazione dei prezzi praticati (cd. Osservatorio Prezzi o Osservaprezzi) in occasione dell’ingresso di ogni nuovo gestore nella Rete Q8 (cambio gestione e/o ingresso di un nuovo Punto Vendita in Consistenza Rete). Decorrenza: 01 novembre 2023
- Predisposizione di specifiche istruzioni al servizio di Customer Care per trasmettere eventuali segnalazioni ricevute da clienti riguardo a violazioni, anche solo presunte,

dell'obbligo di comunicazione di cui al punto a), affinché le stesse vengano direttamente convogliate a presidio di quanto prestabilito nella procedura di cui al punto a) e gestite in modo coerente alle declinazioni di cui ai punti a, b, c. Decorrenza: 01 giugno 2023

- b. Stabilire formalmente le modalità di segnalazione al gestore e/o all'azienda di eventuali violazioni riscontrate nella predetta attività di controllo e/o verifica. A tal fine, le attività da espletarsi attraverso la Procedura ("Fase 2") sono rivolte a tutti gli Impianti Q8, secondo l'articolazione necessaria a garantire il massimo grado di efficacia, tanto nei confronti dei punti vendita parte della rete di distribuzione Kupit a titolo proprietario ("Impianti Proprietari Q8"), quanto per quelli che ne sono parte ad altro titolo ("Altri Impianti Q8").

Per gli Impianti Proprietari Q8 si prevede:

- Pinvio di una comunicazione formale di Contestazione al gestore incorso nella violazione Decorrenza: 01 giugno 2023
- la verifica e monitoraggio focalizzato sul Punto Vendita, successivo alla prima lettera di contestazione finalizzato ad accertare la regolarizzazione della situazione e, in caso negativo, con valutazione relativa alla assunzione di misure successive secondo quanto previsto nella Fase 3. Decorrenza: 01 giugno 2023
- di estendere - attraverso l'implementazione di un sistema di controllo informatico - le predette attività di controllo e verifica al riscontro delle mandatorie segnalazioni all'Osservatorio Prezzi istituito presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy, in caso di divergenze tra i prezzi effettivamente praticati trasmessi dal computer di stazione (ove presente e connesso con i sistemi informatici Kupit) ed i dati estratti dalla piattaforma "Osserva prezzi Carburanti". Decorrenza: 01 novembre 2023

Per gli Altri Impianti Q8 si prevede:

- Pinvio di una comunicazione informativa alla controparte contrattuale di Kupit, relativa alla violazione riscontrata presso il Punto Vendita. Decorrenza: 01 giugno 2023
- la verifica e monitoraggio focalizzato sul Punto Vendita, successivo all'invio della comunicazione informativa finalizzato ad accertare la regolarizzazione della situazione e, in caso negativo, con valutazione relativa alla assunzione di misure successive secondo quanto previsto nella Fase 3. Decorrenza: 01 giugno 2023

- c. Procedure di riscontro riguardo la correzione e/o l'adempimento rispetto a quanto segnalato nell'ambito delle verifiche di cui al punto a) e secondo le modalità di cui al punto b). A tal fine, le attività da espletarsi attraverso la Procedura ("Fase 3") sono rivolte a tutti gli Impianti Q8, secondo l'articolazione necessaria a garantire il massimo grado di efficacia, tanto nei confronti degli Impianti Proprietari Q8, quanto per gli Altri Impianti Q8.

Per gli Impianti Proprietari Q8 si prevede che:

- a seguito di eventuale non conformità registrata nell'ambito della visita ispettiva di cui al punto a), una volta pervenuta conseguente segnalazione sui sistemi aziendali, sarà aperto un Task ed inviato un action plan al soggetto (dipendente Kupit) individuato come responsabile del processo dell'attività di soluzione della non conformità; tale soggetto, procederà a verificare la natura della causa che ha determinato la non conformità e procederà a porre in essere le azioni correttive finalizzate a ripristinare la conformità. Decorrenza: 01 luglio 2023
- concluso il predetto processo, il responsabile dell'attività procederà a chiudere anche formalmente l'action plan con archiviazione dell'evento sui sistemi aziendali.
Decorrenza: 01 luglio 2023
- Per gli Altri Impianti Q8 si prevede di:
 - intraprendere ogni opportuna iniziativa di *moral suasion* per sensibilizzare ed incentivare la controparte contrattuale ad intervenire per la rimozione della violazione riscontrata presso il Punto Vendita. Decorrenza: 1 luglio 2023
- d. Previsione di standard per l'effettiva contestazione che al proprio interno stabiliscano esplicita riserva delle azioni consentite dai contratti in essere e dagli accordi di categoria sottoscritti con i Sindacati dei Gestori. A tal fine, le attività da espletarsi attraverso la Procedura ("Fase 4") sono rivolte a tutti gli Impianti Q8, secondo l'articolazione necessaria a garantire il massimo grado di efficacia, tanto nei confronti degli Impianti Proprietari Q8, quanto per gli Altri Impianti Q8.

Per gli Impianti Proprietari Q8 si prevede:

- un progressivo inasprimento dei rimedi da esperirsi nei confronti del gestore del Punto Vendita attraverso la notifica di una diffida ad adempiere e fino alla eventuale risoluzione contrattuale, previste per la rimozione e la sanzione delle violazioni accertate presso il Punto Vendita. Decorrenza: 01 giugno 2023

Per gli Altri Impianti Q8 si prevede di:

- tenere a disposizione delle Autorità Competenti le risultanze della Procedura, affinché queste possano immediatamente avvalersene nell'esercizio delle competenze loro attribuite dalla legge per la rimozione e la sanzione delle violazioni accertate presso il Punto Vendita. Decorrenza: 1 luglio 2023

Kupit si impegna altresì a precisare nelle proposte contrattuali che sottoporrà sia ai gestori degli impianti di proprietà Q8 sia ai proprietari/gestori degli impianti a marchio Q8 ma di proprietà di terzi lo specifico obbligo del gestore di comunicare in modo corretto i prezzi dei carburanti alla clientela e alle autorità competenti ai sensi della normativa vigente con particolare riferimento alle disposizioni del c.d. "Codice del Consumo" (D.lvo n. 206 del 6.9.2005 e successive modifiche ed integrazioni).
Decorrenza: 01 ottobre 2023

Conclude il pacchetto di misure che Kupit propone di adottare, un piano di comunicazione ad hoc, che attraverso una sezione dedicata sul già richiamato Portale Gestori, riepiloghi in una sorta di Working Instruction, gli obblighi e i comportamenti da tenere ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di corretta comunicazione dei prezzi (sia presso il Punto Vendita sia sulla piattaforma Osservaprezzi), evidenziandone l'importanza e rendendo note le conseguenze di eventuali inadempimenti.
Decorrenza: 01 ottobre 2023

5

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

In tema di ammissibilità degli Impegni, deve riconoscersi che, per giurisprudenza costante, l'Autorità gode di ampia discrezionalità nell'accogliere o nel respingere le offerte di impegno a cessare dal comportamento scorretto da parte dei soggetti che risultano destinatari dell'apertura di una procedura di infrazione.

Nella specie, nondimeno, non paiono sussistere elementi ostativi all'esercizio di un siffatto potere discrezionale nel senso dell'ammissibilità degli Impegni. Invero, la paventata violazione del Codice del Consumo non risulta caratterizzata da quegli elementi di gravità intrinseca e/o di manifesta della scorrettezza accertata, rispetto ai quali la discrezionalità comunque riconosciuta all'Autorità viene di regola ad estrinsecarsi verso la finalizzazione del procedimento sanzionatorio, che resterebbe altrimenti inibita dall'accettazione della dichiarazione di impegno.

Alla stregua della costruzione svolta dalla Decisione, nel caso in esame gli asseriti elementi di scorrettezza assumerebbero rilievo rispetto alla clausola generale definita dell'art. 20 del Codice del Consumo. Nella stessa Decisione, viceversa, non viene formulato alcun addebito espressamente riferito al carattere ingannevole (cfr. artt. 21 – 23 Codice del Consumo) ovvero aggressivo (cfr. artt. 24 – 26 Codice del Consumo) delle pratiche commerciali considerate. La qualificazione giuridica operata dalla Decisione consente quindi di escludere che la fattispecie possa essere ascritta ai casi di maggiore gravità, riportati nelle liste nere di cui agli artt. 23 e 26, del Codice del Consumo.

Ciò posto, con riguardo alla idoneità degli Impegni a rimuovere i profili di illegittimità ipotizzati dalla Decisione, può schematicamente osservarsi quanto segue.

- a. La Procedura determina, in via strutturale ed obbligatoria, l'introduzione ad opera di Kupit di un sistema idoneo ad accertare e contestare *ex post* e, ancora di più, a prevenire *ex ante* non solo le eventuali violazioni, da parte dei Distributori, del canone di diligenza professionale di cui all'art. 20 del Codice del Consumo, ma, più in generale, di tutte le normative vigenti in materia di comunicazione di prezzi al pubblico e/o comunque di informazioni obbligatoriamente dirette al consumatore. In quanto tale, la Procedura consente di pervenire, in un'ottica di tutela del consumatore, ad un risultato di maggiore ampiezza ed intensità rispetto a quello conseguibile dall'Autorità nell'esercizio, nel procedimento in oggetto, dei propri poteri di diffida.

- b. L'ambito di applicazione degli Impegni è definito in modo da garantire che l'intera Procedura si estenda a tutti Punti Vendita che compongono la rete di distribuzione Kupit, malgrado le significative differenze sussistenti quanto, tra l'altro, alla titolarità dell'impianto ed al soggetto cui è affidata la gestione. Come illustrato in replica alla richiesta di informazioni trasmessa da codesta Spett.le Autorità contestuale alla comunicazione di avvio del procedimento, la rete Distributiva di Kupit è infatti composta dalle seguenti tipologie di Punti Vendita, ciascuna delle quali disciplinata da contratti differenti: (i) Company Owned and Company Operated – "COCO"; (ii) Company Leased and Company Operated – "CLOCO"; (iii) Company Owned and Dealer Operated – "CODO"; (iv) Company Leased and Dealer Operated "CLODO"; (v) Dealer Owned and Dealer Operated – "DODO". Si ritiene che le garanzie offerte dalla Procedura per un'effettiva verifica dei comportamenti, commissivi o omissivi, rilevanti ai fini del precedente punto a., assicurino un sistema di verifica di maggiore puntualità ed efficacia rispetto a quello conseguibile dall'Autorità nell'esercizio, nel procedimento in oggetto, dei propri poteri di diffida. Anche in questa prospettiva gli Impegni appaiono particolarmente meritevoli di accoglimento.
- c. Ancora in relazione all'ambito di applicazione degli Impegni rispetto alle diverse categorie di distributori, si prevede di svolgere, indistintamente nei confronti dell'intera rete di distribuzione, le attività di verifica e accertamento previste dalla Fase 1 della Procedura, introducendo poi progressive differenziazioni nelle Fasi 2, 3, 4. Con riguardo a queste ultime, si osserva peraltro che la distinzione introdotta ha ad oggetto i punti vendita proprietari da una parte e tutti gli altri punti vendita dall'altra, secondo un criterio di immediata e lineare applicazione, scevro da ogni ulteriore distinguo che avrebbe reso la Procedura eccessivamente complessa pregiudicandone l'effettività. Inoltre anche le misure di intervento previste – nei confronti degli Altri Impianti Q8- nelle Fasi 2, 3, 4 sono state prefigurate allo scopo di garantire alla procedura il massimo livello di effettività, temperando al meglio le esigenze di efficacia degli strumenti ivi previsti, con la necessità di scongiurare il rischio di reazioni, specie a carattere contenzioso, degli Altri Impianti Q8.
- d. Le attività di verifica e accertamento previste dalla Procedura, già a partire dalla Fase 1, assicurano un puntuale sistema di controllo, attraverso il concorso di una pluralità di strumenti alla verifica delle informazioni concretamente rese dai Distributori ai consumatori. In tal senso i meccanismi delineati dalla Procedura presentano le funzionalità necessarie alla *detection* anche di violazioni sporadiche ed isolate da parte dei Distributori. Un tale livello di capillarità del sistema di controlli, per quanto oggettivamente oneroso per la scrivente, sembra invero quello richiesto per elidere i profili di scorrettezza di cui alla Decisione che, in base alle evidenze raccolte dalla Guardia di Finanza, si riferisce a 175 impianti, pari a poco più del 5% degli impianti che compongono, a vario titolo, la rete di distribuzione Kupit.
- e. Il flusso di informazioni raccolte durante la Fase 1 del Procedimento, al pari delle azioni previste nelle successive fasi della Procedura, sono concepite in modo da risultare pienamente applicabili a tutte le specifiche ipotesi di violazione enucleate dalla Decisione. In tal senso:
1. con riferimento all'addebito relativo alla "omessa esposizione del prezzo alla pompa", l'attitudine della Procedura a far venir meno ogni rischio in tal senso è inerente alla sistematicità ed alla

- pervasività del sistema di controlli ivi prefigurato. La mancata indicazione del prezzo integra, del resto, un comportamento omissivo di immediata verificabilità, rispetto al quale la Procedura consente a Kupit di reagire a tutti i casi di possibile violazione, con un tendenziale azzeramento dei relativi rischi per il cliente finale.
- ii. anche con riferimento all'addebito relativo alla "applicazione di prezzi più elevati rispetto a quelli pubblicizzati", pur trattandosi di verifiche di maggior complessità materiale, la Procedura consente a Kupit far emergere ogni ipotesi di disallineamento tra il prezzo pubblicizzato dal Distributore e quello effettivamente praticato, definendo in tal modo il limite massimo delle attività di vigilanza che Kupit sembra poter legittimamente svolgere, in relazione a rapporti in cui i consumatori si interfacciano esclusivamente con i Punti Vendita, almeno nei casi in cui i secondi godano di piena autonomia imprenditoriale nella definizione del prezzo da praticare ai primi;
 - iii. rispetto alle omesse comunicazioni al portale "Osservaprezzi Carburanti"; andrebbe considerato che tali comunicazioni, in realtà, sono sempre state effettuate puntualmente e non sono state effettivamente recepite dal ricevente esclusivamente a causa del comprovato malfunzionamento della piattaforma informatica messa a disposizione dal MISE per la comunicazione dei prezzi praticati da parte dei gestori. Ciò nonostante, in virtù della Procedura, è Kupit a farsi carico del controllo e della verifica del corretto inoltro delle mandatorie segnalazioni all'Osservatorio Prezzi istituito presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy.
- f. Considerazioni analoghe valgono per le successive fasi 2 e 3, i cui destinatari sono i Distributori che siano effettivamente risultati in posizione di possibile violazione degli obblighi informativi su di loro incombenti, senza con ciò comportare un ridondante irrigidimento dell'operatività degli altri Distributori, che potrebbe avere effetti controproducenti. La Fase 2 assicura infatti alla Procedura la flessibilità necessaria a garantire l'immediata rimozione, ad opera del Punto Vendita, degli elementi di possibile violazione accertati da Kupit in esito alle verifiche svolte in Fase 1, mentre la Fase 3 è calibrata per il ripristino della corretta informativa per il pubblico presso il Punto Vendita, nei casi in cui lo svolgimento della Fase 2 non sia risultato sufficiente.
- g. Le misure previste nella Fase 4 della Procedura, sono strutturate in modo da garantire, al contempo, il duplice obiettivo: (i) della deterrenza specifica nei confronti del soggetto che si sia reso autore di una violazione dei conferenti obblighi informativi; e (ii) la deterrenza generale nei confronti degli altri Punti Vendita parte della rete Kupit dall'assumere condotte suscettibili di integrare i profili di illegittimità ipotizzati dalla Decisione. I rimedi applicabili sono invero suscettibili di comportare un pregiudizio economico ampiamente superiore ai benefici che il Distributore può attendersi in esito ad una violazione dei conferenti obblighi informativi. Essi, inoltre, sono resi noti, in via preventiva, a tutti i soggetti che compongono la rete di distribuzione, introducendo in primo piano nel Portale Gestori una sezione dedicata, così da disincentivare ex ante la generalità dei Distributori ad ogni violazione dei conferenti obblighi informativi. Ciò vale, nei limiti del possibile, anche per l'impegno di tenere a disposizione delle Autorità Competenti le risultanze della Procedura, specificamente previsto per Altri

Impianti Q8. La misura è tale da comportare un sostanziale alleggerimento degli oneri istruttori incombenti sulle Autorità e da concorrere, per questa via, alla più tempestiva attivazione dei rimedi, previsti dalla legge, per la rimozione e la sanzione delle violazioni.

- h. In definitiva, le misure alle quali Kupit propone di impegnarsi sono tali da assicurare, fin dal primo contatto con il consumatore, una corretta e trasparente informazione sul prodotto, tale da permettere all'utente di effettuare liberamente le sue scelte. Gli impegni risultano quindi tali da elidere in radice gli elementi di scorrettezza ipotizzati dalla Decisione e, ancor più, da garantire il venir meno di ogni futuro rischio di carenze informative a scapito del consumatore che possano falsarne a misura apprezzabile il comportamento economico, in sede di acquisto di carburanti presso la rete Kupit.

Confidando nell'accoglimento degli Impegni offerti in questa sede, inviamo i nostri migliori saluti

Kuwait Petroleum Italia S.p.A



L'Amministratore Delegato
Fadel Al-Faraj

PS12494 - TAMOIL ITALIA-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI
Allegato al provvedimento n. 30726



Milano, 11 maggio 2023

Ill.ma
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Dipartimento Tutela del Consumatore 1
Direzione Trasporti Energia e Ambiente
Piazza G. Verdi n. 6, 00198 – Roma
All'att.ne
Gent.ma Dott.sa Silvia Pittatore

A mezzo pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it
Email: silvia.pittatore@agcm.it

Oggetto: procedimento Rif. N. PS 12494, prot. 0012544, avviato in data 13 gennaio 2023 nei confronti di Tamoil Italia S.p.A. Integrazione impegni ai sensi dell'art. 9 della delibera A.G.C.M. del 1° aprile 2015 n. 25411.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (d'ora in poi, Autorità), con procedimento avviato ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), ha contestato a Tamoil Italia S.p.A. (d'ora in poi, Tamoil o Società), una ipotetica violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo.

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

Il procedimento reca il numero di protocollo PS12494. Il provvedimento di avvio del Procedimento (d'ora in poi, Provvedimento di avvio) è stato notificato in data 16 gennaio 2023.

2. Professionista che presenta gli impegni

La scrivente Tamoil Italia S.p.A., con sede legale in Milano via Andrea Costa 17, codice fiscale e partita iva 00698550159, con nota datata 2 marzo 2023 ha presentato una versione preliminare di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del D. Lgs. n. 206/2005 e dell'art. 9 della delibera A.G.C.M. del 1° aprile 2015 n. 25411.

Con la presente nota si provvede ad inoltrare una versione integrata dei suddetti impegni.

3. Pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con il Provvedimento di Avvio, l'AGCM ha disposto l'avvio di un procedimento istruttorio volto ad accertare la possibile scorrettezza, ai sensi del Codice del Consumo, dell'asserita mancata adozione di misure/iniziative da parte della compagnia idonee a prevenire e a contrastare eventuali violazioni da parte dei distributori di carburanti consistenti nella omessa esposizione del prezzo alla pompa, nella omessa comunicazione al portale "Osservaprezzi Carburanti", nonché nell'applicazione di prezzi diversi (più elevati) rispetto a quelli pubblicizzati.

Quanto ai pretesi profili di scorrettezza dell'asserita omissione da parte di Tamoil di adozione di misure di prevenzione e contrasto nei confronti dei distributori, secondo la prospettazione operata nel Provvedimento di Avvio, tale condotta sarebbe suscettibile di integrare una violazione dell'articolo 20 del Codice del Consumo.

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

4.1. Premessa

Ferme le considerazioni già svolte nella citata nota datata 2 marzo 2023 e nella memoria datata 20 febbraio 2023, da intendersi qui integralmente richiamate, e senza fare in alcun modo acquiescenza rispetto alle ipotesi di violazione configurate nel Provvedimento di Avvio, in uno spirito di ampia e fattiva collaborazione con codesta Autorità e in linea con la volontà di continuo miglioramento, la Società intende proporre all'Autorità, ai sensi degli artt. 27, co. 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore, gli impegni indicati nel prosieguo, con le tempistiche sotto specificate in relazione alle possibili criticità individuate nel Provvedimento di Avvio, al fine di consentire una pronta definizione del Procedimento senza accertamento di infrazione nei confronti della Società.

4.2. Il contenuto degli Impegni

4.2.1. Miglioramento delle misure per prevenire e contrastare violazioni degli obblighi in materia di trasparenza dei prezzi - Rafforzamento degli obblighi contrattuali

A. Impianti di proprietà Tamoil affidati in gestione a gestori terzi (CODO)

Con decorrenza 31 luglio 2023, per i nuovi contratti di comodato o comunque di affidamento della gestione a terzi, o in caso di sottoscrizione di nuovi contratti con le attuali gestioni verranno introdotte le seguenti nuove clausole contrattuali:

Impegno 1 Introduzione di una nuova clausola volta ad imporre uno specifico obbligo contrattuale in capo al gestore di osservanza della normativa di legge e regolamentare, ed in particolare del Codice del Consumo, in materia di esposizione del prezzo e di corrispondenza tra il prezzo esposto ed il prezzo effettivo;

Impegno 2 Rafforzamento della clausola risolutiva espressa per violazione degli obblighi sulla trasparenza dei prezzi già prevista nei contratti CODO, che prevederà specificamente tra le cause per l'esercizio della stessa la violazione della nuova previsione di cui all'Impegno 1 supra;

Impegno 3 Introduzione di una nuova clausola che prevederà:

- i. un procedimento sanzionatorio che disponga in primo luogo l'invio di lettere di contestazione e richiamo nel caso di accertamento di violazioni alla disciplina applicabile in materia di Codice del Consumo, esposizione del prezzo alla pompa e di corrispondenza tra il prezzo pubblicato ed il prezzo effettivo e, in caso di reiterate violazioni accertate in un periodo di 6 mesi, l'addebito di penali.

B. Impianti di proprietà di terzi (DODO)

Con decorrenza 31 luglio 2023, per i nuovi contratti di convenzionamento e fornitura aventi per oggetto impianti di proprietà o nella disponibilità di terzi, o in occasione della sottoscrizione di nuovi contratti con gli attuali clienti verranno introdotte le seguenti nuove clausole contrattuali:

Impegno 4 Introduzione di una nuova clausola volta ad identificare la normativa applicabile in materia di Codice del Consumo, esposizione del prezzo, di corrispondenza tra il prezzo esposto ed il prezzo effettivo e l'obbligo del gestore al pieno e puntuale rispetto della normativa stessa; inoltre, configurazione di uno specifico obbligo contrattuale in capo al convenzionato di osservanza di tale normativa nel caso in cui il convenzionato gestisca direttamente l'impianto, ovvero, nel caso in cui il gestore dell'impianto sia un gestore terzo indipendente rispetto al convenzionato, l'obbligo di quest'ultimo di adottare idonee misure di controllo del rispetto di tale normativa da parte del gestore.



Impegno 5 Introduzione di una nuova clausola volta a prevedere l'impegno del convenzionato a segnalare a Tamoil eventuali contestazioni in materia elevate a carico dei relativi gestori.

4.2.2. Miglioramento delle misure per prevenire e contrastare violazioni degli obblighi in materia di trasparenza dei prezzi - Formazione e rafforzamento delle misure di controllo

Impegno 6 Impegno di Tamoil ad inviare a tutti i gestori ed i convenzionati CODO e DODO con i quali Tamoil ha un contratto attualmente in essere una comunicazione per richiamare l'attenzione sulla normativa applicabile in materia di Codice del Consumo e trasparenza dei prezzi dei carburanti e per sottolineare l'obbligo dei gestori di rispettare tali obblighi. La Società attuerà questo impegno entro il 31 luglio 2023.

Impegno 7 Programmazione di specifici interventi di formazione e aggiornamento professionale del personale commerciale di Tamoil e della controllata TDM s.r.l. in materia di normativa sulla trasparenza e la pubblicità dei prezzi dei carburanti; impegno ad aggiornare periodicamente la formazione in occasione di modifiche normative o regolamentari. La Società è intenzionata a svolgere la prima sessione di formazione entro il 31 luglio 2023 e tutte le altre sessioni entro il 31 dicembre 2023.

Impegno 8 Aggiornamento del mansionario e delle Job description del personale commerciale di Tamoil con previsione puntuale delle specifiche mansioni e responsabilità in materia di controllo del comportamento dei gestori e dei convenzionati in materia di rispetto del Codice del Consumo e corretta esposizione prezzi. La Società è intenzionata ad attuare questo impegno entro il 31 luglio 2023.

Impegno 9 Approntamento di una reportistica in formato elettronico del personale commerciale, in materia di esposizione prezzi, con trasmissione elettronica dei rapporti di visita presso gli uffici centrali per attività di verifica e reportistica. La Società è intenzionata ad attuare questo impegno entro il 30 novembre 2023.

Impegno 10 Impegno di Tamoil ad inviare ai Gestori, ogni aggiornamento della normativa applicabile in materia. La Società è intenzionata ad attuare questo impegno entro il 31 luglio 2023.



4.2.3. Omessa comunicazione al portale “Osservaprezzi Carburanti”.

A. Impianti di proprietà Tamoil affidati in gestione a gestori terzi (CODO)

Impegno 11 A far data dal 31 luglio 2023, per i nuovi contratti di comodato o comunque di affidamento della gestione a terzi verrà prevista una specifica clausola contrattuale volta: i) a vincolare il Gestore all’ osservanza della normativa di legge e regolamentare in materia di comunicazione al Portale; ii) a prevedere un procedimento sanzionatorio che preveda lettere di contestazione e richiamo nel caso di accertamento di violazioni alla disciplina applicabile e in caso di reiterata violazione l’addebito di penali, secondo il seguente schema:

Sanzioni

- Mancata iscrizione al Portale

- per accertati ritardi inferiori ai 30 giorni comunicazione di richiamo e contestazione;
- per accertati ritardi superiori a 30 giorni addebito di una penale per ogni giorno di ritardo pari ad ██████████

omissis 1

Mancata comunicazione prezzi

- comunicazione di contestazione e richiamo per singola accertata violazione;
- addebito di una penale pari a ██████████ per plurime accertate violazioni in un periodo di 6 mesi;

omissis 2

Mancata corrispondenza tra prezzo praticato e prezzo comunicato

- comunicazione di contestazione e richiamo per singola violazione accertata;
- addebito di una penale pari a ██████████ per plurime violazioni accertate in un periodo di 6 mesi.

omissis 3

B. Impianti di proprietà di terzi (DODO)

Impegno 12 Con decorrenza 31 luglio 2023, per i nuovi contratti di convenzionamento e fornitura aventi per oggetto impianti di proprietà o nella disponibilità di terzi verrà prevista una specifica clausola contrattuale volta: i) ad identificare la normativa applicabile e l’obbligo del convenzionato al pieno e puntuale rispetto della normativa stessa; ii) a prevedere l’impegno del convenzionato a segnalare a Tamoil eventuali contestazioni in materia elevate a carico dei relativi gestori.

C. Impegni comuni a impianti CODO e DODO

Impegno 13 Programmazione di specifici interventi di formazione e aggiornamento professionale del personale commerciale di Tamoil; impegno ad aggiornare periodicamente la formazione in occasione di modifiche normative o regolamentari. Tempi di programmazione prima sessione: 31 luglio 2023 e tutte le altre sessioni entro il 30 novembre 2023.

Impegno 14 Aggiornamento del mansionario e delle Job description del personale commerciale di Tamoil con previsione puntuale delle specifiche mansioni e responsabilità in materia di controllo del comportamento dei gestori e dei convenzionati in materia di comunicazione prezzi (all'Osservatorio). Tempi di aggiornamento: entro il 31 luglio 2023.

Impegno 15 Approntamento di una reportistica in formato elettronico del personale commerciale, in materia di comunicazione prezzi all'Osservatorio, con trasmissione elettronica dei rapporti di visita presso gli uffici centrali per attività di verifica e reportistica. Tempo di approntamento: entro il 30 novembre 2023.

Impegno 16 Impegno di Tamoil ad inviare ai Gestori, sotto forma di newsletter, ogni aggiornamento della normativa applicabile in materia di comunicazione al Portale Osservazione prezzi: entro il 31 luglio 2023.

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

Come anticipato, la Società è fermamente convinta di aver dimostrato e documentato la conformità del proprio operato alle disposizioni in materia di pratiche commerciali, anche per ciò che attiene agli specifici profili delineati nel Provvedimento di Avvio. In particolare, non è emerso un comportamento di Tamoil in contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'art. 20 del Codice del consumo, in quanto, da un lato, non sono emerse violazioni della normativa in materia di trasparenza dei prezzi per quanto riguarda gli impianti gestiti direttamente da Tamoil e, dall'altro, Tamoil ha adottato nel corso del tempo una ampia serie di iniziative atte a prevenire e contrastare violazioni della disciplina in materia di trasparenza dei prezzi da parte delle stazioni operanti sotto il proprio marchio

Richiamate le considerazioni già svolte circa la legittimità delle condotte tenute, e fermo ogni diritto della scrivente, la Società ritiene che gli impegni nel caso di specie siano pienamente idonei



per quanto specificamente contestato a Tamoil, essendo peraltro connotati da uno specifico *quid pluris* ed eliminando ogni potenziale nocumento per il consumatore.

Per quanto riguarda l'ammissibilità degli impegni proposti, si rileva, in primo luogo, come nel Provvedimento di Avvio le condotte dedotte da codesta Autorità e attribuite a Tamoil non vengano definite come "*manifestamente gravi e scorrette*" e, come tali, insuscettibili di essere ammesse alla procedura impegni. Ciò vale a maggior ragione nel caso di specie, ove gli elementi già forniti con la Memoria e richiamati in premessa fanno emergere un quadro fattuale e giuridico di per sé tale da escludere la manifesta scorrettezza e gravità della pratica.

Quanto all'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria, la scrivente ritiene che le misure proposte siano pienamente idonee in relazione ai profili contestati nel Provvedimento di Avvio, conferendo un significativo valore aggiunto in termini di tutela dei consumatori. Infatti, gli impegni proposti sono idonei ad aumentare il livello di prevenzione e contrasto di eventuali violazioni da parte dei soggetti terzi interessati poiché (i) da un lato, in fase di prevenzione, gli Impegni 1, 4, 6, 7, 10, 12, 13, 14 e 16 mirano ad aumentare la consapevolezza ed a sensibilizzare i gestori degli impianti circa gli obblighi in materia di trasparenza dei prezzi (attraverso misure sia informative e di aggiornamento periodico sia formative e di training) e ad incentivare il rispetto di tali obblighi attraverso l'imposizione di obblighi contrattuali specifici, e (ii) dall'altro, in fase di contrasto, gli impegni 2, 3, 5, 8, 9, 11 e 15 mirano a rafforzare le attività di controllo e monitoraggio delle condotte dei gestori terzi, consentendo di identificare e correggere tempestivamente eventuali criticità, e ad introdurre misure sanzionatorie in caso di violazione degli obblighi in materia di trasparenza sui prezzi.

In definitiva, l'insieme delle misure oggetto degli impegni presenta un visibile e concreto valore aggiunto al fine di garantire la massima tutela e il pieno soddisfacimento dei consumatori e, pertanto, sono idonee a superare pienamente i profili di asserita scorrettezza ipotizzati dall'Autorità nel Provvedimento di Avvio.

La Società auspica, quindi, che l'Autorità possa accettare gli impegni qui proposti e chiudere il Procedimento nei confronti di Tamoil senza l'accertamento di alcuna infrazione, ai sensi dell'art. 27, co. 7, del Codice del Consumo.



6. Istanza di riservatezza

La presente richiesta di impegni contiene informazioni di carattere sensibile, relative alla situazione attuale e ai possibili futuri sviluppi della politica commerciale e contrattuale della Società e dei suoi processi interni, nonché ai rapporti tra la Società e le proprie controparti, che, in quanto tali, costituiscono segreti aziendali e/o informazioni riservate e non devono essere resi conoscibili a terzi. Pertanto, Tamoil intende chiedere la riservatezza di alcune parti della presente, come indicate nella versione con omissis qui allegata.

* * *

La Società resta a disposizione per ogni chiarimento.

Distinti saluti,

Tamoil Italia S.p.A.

Avv. Davide Venturino

Legal & Insurance Director



PS12495 - ESSO ITALIANA-PREZZI CARBURANTI DISTRIBUTORI
Allegato al provvedimento n. 30727

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

*ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo,
e dell'art. 9 del Regolamento (Delibera AGCM 1 aprile 2015, n. 25411)*

1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO

PS/12495

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Esso Italiana S.r.l. (C.F. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese 00473410587), con sede legale in Via del Serafico 89-91, 00142, Roma, Italia (di seguito anche “**Esso Italiana**” o “**Società**”).

3) PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Con provvedimento del 13 gennaio 2023 (prot. 0012546), adottato ai sensi degli articoli 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (“**Codice del Consumo**”) e 6 del *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* (“**Regolamento**”) e notificato in data 16 gennaio 2023 (“**Provvedimento di Avvio**”), l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Esso Italiana per l’accertamento della pretesa violazione dell’articolo 20 del Codice del Consumo per aver asseritamente omesso di adottare misure o iniziative idonee a prevenire e a contrastare le condotte illecite poste in essere da 40 (quaranta) “*distributori [asseritamente] convenzionati e/o di proprietà della compagnia*” Esso Italiana (“**Gestori**”) in materia di disciplina dei prezzi dei carburanti per autotrazione.

Nel Provvedimento di Avvio, si legge che le violazioni commesse dai Gestori sarebbero consistite nella (i) omessa esposizione dei prezzi alla pompa, (ii) omessa comunicazione al portale “Osservaprezzi Carburanti” del Ministero dello Sviluppo Economico (ora Ministero delle Imprese e del Made in Italy) e (iii) applicazione di prezzi più elevati al consumatore finale rispetto ai prezzi pubblicizzati (le “**Condotte contestate**”).

Esso Italiana, secondo la ricostruzione contenuta nel Provvedimento di Avvio, avrebbe omesso di porre in essere le misure o iniziative idonee a prevenire e a contrastare le Condotte contestate poste in essere dai Gestori in violazione del canone di diligenza professionale esigibile da un operatore di settore ai sensi

dell'articolo 20 del Codice del Consumo, così favorendo l'adozione non episodica di condotte suscettibili di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori.

4) IMPEGNI PROPOSTI E PERIODO DI VALIDITÀ

Seppur fermamente convinta dell'assoluta estraneità alle Condotte contestate ed escludendo che possa configurarsi in suo capo una violazione della diligenza professionale prevista dall'articolo 20 del Codice del Consumo per omessa vigilanza dei Gestori in relazione alle Condotte contestate, la Società intende presentare, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, una proposta di impegni ("Impegni") che la Società implementerà successivamente alla conclusione del procedimento con accettazione degli stessi, senza che questi possano per alcuna ragione essere interpretati quale riconoscimento di qualsivoglia violazione del Codice del Consumo da parte di Esso Italiana, rappresentando – piuttosto – il frutto tangibile della collaborazione della Società con gli Uffici dell'Autorità, nonché una dimostrazione dell'impegno costantemente profuso dalla stessa per garantire la massima tutela e soddisfazione dei consumatori.

Come verrà descritto nel prosieguo, gli Impegni proposti prevedono (i) l'inserimento nei contratti che ■■■■■ a stipulare con i *Branded Wholesaler* di una clausola in forza della quale i BW si impegnino ad assicurare la *compliance* dei gestori della rete dei *Branded Wholesaler* al Codice del Consumo e, in particolare, la trasparenza informativa dei prezzi dei carburanti per autotrazione nei confronti dei consumatori; e (ii) la realizzazione di misure di monitoraggio dei distributori di carburante della rete dei *Branded Wholesaler* in materia di disciplina dei prezzi dei carburanti per autotrazione.

Ciò premesso, pare opportuno ripercorrere il contesto in cui gli Impegni si inseriscono, considerata la peculiarità del modello di *business* adottato dalla Società (c.d. *Modello Branded Wholesaler*) rispetto a quelli adottati dagli altri operatori del mercato di riferimento e la rilevanza del medesimo rispetto al contenuto degli Impegni.

4.1) ESSO NON È RESPONSABILE DELLE CONDOTTE CONTESTATE

Contestualmente alla risposta alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità con il Provvedimento di Avvio, Esso Italiana ha depositato una memoria difensiva che illustra i motivi per cui nessuna responsabilità può esserle imputata per le Condotte contestate e chiarisce il modello di *business* adottato.

Il Provvedimento di Avvio, infatti, si fonda sul presupposto che Esso Italiana sia una "*società [...] attiva a livello nazionale con una rete di distributori proprietaria e/o convenzionata*" e che i Gestori sarebbero "*distributori convenzionati e/o di proprietà della compagnia*" Esso Italiana.

Come è stato dettagliatamente illustrato nella memoria, ciò non corrisponde alla realtà dei fatti.

Nel periodo 2012-2018, infatti, Esso Italiana ha intrapreso una radicale riorganizzazione del proprio modello di *business*, che ha comportato la cessione ad una serie di operatori indipendenti (i "*Branded Wholesaler*" o

“BW”) di rami d’azienda attivi nel settore “rete” composti da *assets*, dipendenti, contratti e avviamento. Gli acquirenti di tali rami d’azienda hanno stipulato singolarmente con Esso Italiana contratti per la fornitura di prodotti per autotrazione e per l’utilizzo del marchio Esso (i “**Contratti di Branded Wholesale**”).

Dal 2018, quindi, Esso Italiana non è più proprietaria, non ha alcun titolo (ad esempio locazione, concessione, affitto, possesso) o disponibilità, né il controllo di alcun impianto di distribuzione di carburante per autotrazione, sia su rete stradale, che autostradale. Allo stesso modo, Esso Italiana non intrattiene alcun rapporto contrattuale né con i Gestori, né con qualunque altro gestore di distributori di carburanti. Sia gli impianti, sia i rapporti con i Gestori fanno ora capo esclusivamente ai BW, che organizzano indipendentemente e liberamente la loro struttura commerciale e la loro rete commerciale di vendita al dettaglio dei carburanti ai consumatori finali.

Non essendo proprietaria di alcun impianto di distribuzione di carburante per autotrazione sul territorio italiano, e non avendo alcun rapporto con alcun gestore, Esso Italiana si limita a fornire all’ingrosso i propri prodotti e ad autorizzare l’utilizzo del proprio marchio ai BW attraverso i Contratti di *Branded Wholesale*.

I Gestori, quindi, non sono “*distributori convenzionati e/o di proprietà della compagnia*” Esso Italiana come presuppone l’Autorità nel Provvedimento di Avvio.

Le peculiarità del modello di *business* di Esso Italiana, la quale non ha alcun rapporto con i Gestori, sono di fondamentale importanza per l’inquadramento della condotta oggetto di istruttoria: infatti, la normativa relativa alla vendita e distribuzione del carburante per autotrazione oggetto delle Condotte contestate, come identificate nel Provvedimento di Avvio, si applica soltanto a coloro i quali esercitano l’attività di vendita al pubblico di carburante (ossia i Gestori) e non ad altri soggetti estranei alla vendita al dettaglio di carburante.

Non sussistono, pertanto, i presupposti per muovere alcun addebito di responsabilità a Esso Italiana per le condotte dei Gestori.

4.2) LE MISURE VOLTE A SUPERARE LE PREOCCUPAZIONI DEGLI UFFICI

4.2)(i) Clausola sulla compliance in materia di trasparenza dei prezzi dei carburanti per autotrazione

I Contratti di *Branded Wholesale* prevedono che nell’esecuzione del contratto il BW dovrà, e dovrà fare in modo che le affiliate dei BW, i gestori e ogni loro dipendente, agente e appaltatore provvedano a, conformarsi alla legge e alla normativa applicabile.

Per superare le preoccupazioni concorrenziali ipotizzate in sede Provvedimento di Avvio, Esso Italiana si impegna a fare tutto quanto necessario per inserire nei contratti che [REDACTED] con i BW una clausola che preveda espressamente un impegno dei BW a conformarsi e far sì che i gestori

Il *mystery shopper* inviato per le rilevazioni si recherà personalmente presso i gestori della rete dei BW oggetto di rilevazione e si fingerà un normale cliente. Durante la sua esperienza di acquisto, il *mystery shopper* verificherà, direttamente o attraverso quesiti al gestore, l'adempimento degli Obblighi da parte del gestore della rete dei BW nel giorno della rilevazione, fornendo un resoconto a Esso Italiana.

Ad esito delle verifiche delle prime 5 (cinque) annualità verrà predisposta una relazione che sarà prontamente fornita all'Autorità.

Efficacia del presente Impegno: Nell'ipotesi di chiusura del procedimento con accettazione degli impegni, senza accertamento di infrazione e irrogazione di sanzione, Esso Italiana si impegna a implementare tale Impegno a partire dal 1° gennaio 2024,

5) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ IPOTIZZATI NEL PROVVEDIMENTO DI AVVIO

Seppur fermamente convinta dell'assoluta estraneità alle Condotte contestate ed escludendo che possa configurarsi in suo capo una violazione della diligenza professionale prevista dall'articolo 20 del Codice del Consumo per omessa vigilanza dei Gestori, la Società ritiene che le preoccupazioni evidenziate dagli Uffici dell'Autorità possano essere senz'altro superate dalle misure proposte nella precedente sezione del presente formulario, tanto da consentire la conclusione del procedimento istruttorio con una decisione di accoglimento degli Impegni e senza l'accertamento di alcuna infrazione nei confronti di Esso Italiana.

Fermo restando che Esso Italiana ritiene di essere totalmente estranea a qualsiasi condotta imputabile ai Gestori, gli Impegni proposti consentono di verificare il rispetto da parte dei gestori della rete dei BW (inclusi, quindi, i Gestori) degli adempimenti di cui alle Condotte contestate ai fini di una migliore informazione dei consumatori e favorire la più ampia diffusione e conoscibilità delle informazioni sui prezzi dei carburanti praticati da ogni gestore.

Si precisa, infine, che le Condotte contestate presentano indubbiamente tutte le caratteristiche e gli elementi che rendono ammissibile la presentazione di impegni in quanto le stesse non presentano caratteri di "*manifesta scorrettezza e gravità*", non rientrando nelle c.d. *per se violation* e cioè nel novero di quelle condotte considerate in ogni caso ingannevoli o scorrette ai sensi degli articoli 23 e 26 del Codice del Consumo.

Alla luce di quanto precede, si auspica dunque che codesta Autorità possa chiudere il procedimento nei confronti di Esso Italiana, così come previsto dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, con una decisione di accoglimento degli Impegni e senza l'accertamento di alcuna infrazione nei confronti di Esso Italiana.

6) EVENTUALE VERSIONE NON RISERVATA E NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI

Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, si richiede che il presente formulario sia mantenuto integralmente riservato nei confronti di eventuali terzi coinvolti nel presente procedimento, dal momento che gli stessi contengono informazioni confidenziali circa l'approccio che la Società intende adottare.

Viene fornita all'Allegato A una versione non confidenziale del presente formulario.

* * *

Roma, 19 maggio 2023

Con osservanza

Avv. Vito Auricchio



Avv. Jacopo Figus Diaz

