



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXV - n. 13

**Publicato sul sito www.agcm.it
7 aprile 2025**

SOMMARIO

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	5
C12709 - GRANTERRE-ASZ/SALUMIFICI GRANTERRE-PARMACOTTO	
<i>Provvedimento n. 31498</i>	5
C12711 - HERA/AIMAG	
<i>Provvedimento n. 31514</i>	10
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	24
AS2069 - CONSIP/BANDO DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI FACILITY	
MANAGEMENT NEI PATRIMONI IMMOBILIARI IN USO ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI	24
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	26
PS12789 - OTIS ASCENSORI-SERVIZIO NON RICHIESTO	
<i>Provvedimento n. 31513</i>	26
PS12930 – ENI PLENITUDE MODALITÀ COMUNICAZIONE RINNOVI	
<i>Avviso di avvio di procedimento istruttorio</i>	35

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12709 - GRANTERRE-ASZ/SALUMIFICI GRANTERRE-PARMACOTTO

Provvedimento n. 31498

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 marzo 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004 del Consiglio del 20 gennaio 2004 relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione delle parti, pervenuta in data 25 febbraio 2025;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue

I. LE PARTI

1. Granterre S.p.A. (di seguito, "Granterre") è una società *holding* che, per il tramite delle sue controllate Salumifici Granterre S.p.A (di seguito, "Salumifici Granterre") e Caseifici Granterre S.p.A., è attiva nella produzione e nella commercializzazione, rispettivamente, di salumi e formaggi duri (parmigiano reggiano e grana padano), panna e burro. Granterre è controllata da Consorzio Granterre Caseifici e Allevamenti Soc. Coop. Agr. (di seguito, "Consorzio Granterre")¹, che ne detiene il 56% del capitale sociale, mentre la restante parte è detenuta da Unibon S.p.A. (di seguito, "Unibon")². Il fatturato consolidato di Granterre è stato pari, nel 2023, a circa: [1-2]* miliardi di euro a livello mondiale, [1-2] miliardi di euro nell'Unione europea e [1-2] miliardi di euro in Italia. Il fatturato consolidato di Salumifici Granterre (controllata al 100% da Granterre) è stato pari, nel 2023, a circa: [700-1.000] milioni di euro a livello mondiale, [700-1.000] milioni di euro nell'Unione europea e [567-700] milioni di euro in Italia.

2. ASZ S.r.l. (di seguito, "ASZ") è la società *holding* di Parmacotto S.p.A (di seguito, "Parmacotto") ed è, a sua volta, controllata in via esclusiva da A.Zeta S.r.l.³ (di seguito "A.Zeta"), che ne detiene il 100% del capitale sociale. A.Zeta opera, tramite Parmacotto, principalmente, nella

¹ Consorzio Granterre, sulla base delle informazioni fornite dalle parti, non è controllato da alcuno dei suoi soci.

² Cfr. C12542 - *Consorzio Granterre - Caseifici e Allevamenti/Granterre*, provvedimento n. 30655 del 30 maggio 2023, in Bollettino n. 23/2023.

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

³ A.Zeta, sulla base delle informazioni fornite dalle parti, non è controllata da alcuno dei suoi soci (persone fisiche).

produzione e commercializzazione di salumi interi e confezionati e, in via residuale, nel settore delle conserve di pomodoro e nel settore immobiliare. Il fatturato consolidato di A.Zeta è stato pari, nel 2023, a circa: [100-567] milioni di euro a livello mondiale, [100-567] milioni di euro nell'Unione europea e [100-567] milioni di euro in Italia.

Il fatturato consolidato di Parmacotto è stato pari, nel 2023, a circa: [100-567] milioni di euro a livello mondiale, [100-567] milioni di euro nell'Unione europea e [100-567] milioni di euro in Italia.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione comunicata (di seguito, "Operazione" consiste nell'acquisizione del controllo congiunto, da parte di Granterre e ASZ, di Salumifici Granterre e Parmacotto.

4. In particolare, in data 6 febbraio 2025, Granterre, ASZ e la sua controllante al 100% A.Zeta hanno sottoscritto un accordo e patti parasociali (di seguito, "Accordo"), in cui è previsto che, al *closing* dell'Operazione, Granterre promuoverà un aumento di capitale di Salumifici Granterre, che sarà deliberato dagli organi competenti della stessa e sottoscritto e versato in natura tramite il conferimento del 100% del capitale sociale di Parmacotto da parte di ASZ.

5. Quale corrispettivo del conferimento del capitale sociale di Parmacotto in Salumifici Granterre, ASZ riceverà azioni di Salumifici Granterre di tipo ordinario nella misura del 20% del capitale sociale di Salumifici Granterre, mentre l'80% resterà di titolarità di Granterre.

6. Pertanto, a esito dell'Operazione, Parmacotto sarà partecipata al 100% da Salumifici Granterre⁴, che sarà a sua volta partecipata all'80% da Granterre e al 20% da ASZ.

7. Le parti hanno convenuto che Salumifici Granterre sarà amministrata da un Consiglio di Amministrazione (di seguito, "CdA") composto da sei membri, di cui: quattro designati da Granterre, tra cui il presidente esecutivo, e due designati da ASZ, ossia, il vice-presidente (non esecutivo) e l'amministratore delegato. Il CdA delibererà secondo le maggioranze di legge, a eccezione di una serie di materie individuate nell'Accordo per cui è richiesto il voto favorevole del vice-presidente nominato da ASZ, tra cui, per quanto di maggior interesse, l'"*approvazione e revisione annuale del budget annuale del business plan della società e delle controllate*"⁵.

8. ASZ avrà, dunque, il potere di esercitare un'influenza determinante sull'indirizzo dell'attività di Salumifici Granterre *post-concentrazione*, stante il diritto di designare l'amministratore delegato e la possibilità di influenzare l'adozione di decisioni a alto valore strategico, quali l'approvazione e modifica del *budget* e del *business plan*⁶.

⁴ Parmacotto sarà successivamente fusa per incorporazione in Salumifici Granterre.

⁵ Cfr. articolo 6.1.B dell'Accordo.

⁶ Cfr. "Comunicazione consolidata della Commissione sui criteri di competenza giurisdizionale a norma del regolamento (CE) n. 139/2004 del Consiglio relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese" (2008/C 95/01), §§. 69 e 70.

ASZ non gode di un vero e proprio veto sulle delibere relative al *budget* e al *business plan* di Salumifici Granterre. Infatti, in caso di disaccordo tra i due soci non sussistono meccanismi di blocco dell'esecutività della delibera, dunque, il socio di maggioranza potrebbe, in astratto, esercitare un voto preponderante. Tuttavia, quest'ultimo potrebbe essere espresso solo dopo una serie di fasi arbitrali e dando luogo a un'opzione *put* in favore del socio di minoranza, il cui esercizio da parte di ASZ implicherebbe un serio onere finanziario per Granterre, che sarebbe costretta ad acquistare il 20% del capitale sociale di Salumifici Granterre al *fair market value*. A ciò si aggiunga che ASZ eserciterà poteri gestori su Salumifici Granterre tramite l'amministratore delegato dalla stessa designato, avendo quindi un ruolo attivo nella gestione della stessa, che la pone in una posizione di interdipendenza con il socio di maggioranza nella conduzione del *business*. L'insieme di queste circostanze rende improbabile l'esercizio del voto preponderante da parte del socio di maggioranza, così configurandosi

9. L'Accordo include un patto di non concorrenza che vincola non soltanto Granterre e ASZ, ma anche i loro soci, ivi incluso il socio di minoranza di Granterre (Unibon) e le persone fisiche socie di A.Zeta. Questi soggetti, per due anni dal perfezionamento dell'Operazione, avranno l'obbligo di astenersi da attività diretta o indiretta (inclusa la prestazione di servizi a terzi) in concorrenza con Salumifici Granterre e Parmacotto, ossia nel settore della produzione e commercializzazione di salumi e ogni altra attività svolta attualmente o in futuro dalle predette società. Non è definito l'ambito geografico di applicazione del patto di non concorrenza.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

10. L'Operazione, in quanto finalizzata all'acquisto del controllo congiunto di imprese, costituisce una concentrazione, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 lettera b), della legge n. 287/1990. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 567 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 35 milioni di euro.

11. Il patto di non concorrenza concordato dalle parti può essere considerato accessorio e necessario alla realizzazione dell'Operazione, in quanto volto a preservare il valore dell'impresa comune, a condizione che lo stesso sia circoscritto: a livello oggettivo, alle attività dell'impresa comune e all'ambito geografico di attività delle imprese fondatrici prima della sua costituzione e, a livello soggettivo, alle sole imprese madri e, al più, ai rispettivi soci di controllo⁷.

IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

IV.1 I mercati interessati

Il mercato del prodotto

12. Sotto il profilo merceologico, il settore interessato dall'Operazione è quello della produzione e commercializzazione dei prodotti di salumeria, all'interno del quale possono definirsi numerosi comparti, corrispondenti ai diversi prodotti di salumeria che, in ragione della percezione da parte dei consumatori e delle specificità del processo produttivo, possono costituire mercati distinti⁸.

una fattispecie di controllo congiunto. Cfr. a riguardo "Comunicazione consolidata della Commissione sui criteri di competenza giurisdizionale a norma del regolamento (CE) n. 139/2004 del Consiglio relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese" (2008/C 95/01), §. 82: "Affinché esista controllo congiunto, una sola delle imprese madri non dovrebbe poter esprimere un voto preponderante in quanto questo determinerebbe il controllo esclusivo da parte dell'impresa che dispone del voto preponderante. Vi può essere tuttavia un controllo congiunto quando il voto preponderante ha in pratica un'importanza e un'efficacia limitate. Questo può avvenire quando tale voto può essere esercitato soltanto dopo una serie di fasi arbitrali e di tentativi di accordo o in un ambito molto limitato o qualora il suo esercizio dia luogo a un'opzione put che implica un grave onere finanziario o se l'interdipendenza reciproca tra le imprese madri rende improbabile l'esercizio del voto preponderante".

⁷ Si veda, al riguardo, la "Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni", in G.U.C.E. 2005/C-56/03 del 5 marzo 2005.

⁸ Cfr. *ex multis*: C12653 - Fondo Italiano d'Investimento SGR/Industria Salumi, provvedimento n. 31299 del 23 luglio 2024, in Bollettino n. 32/2024; C12525 - Pini Italia-Amco Asset Management Company/Ferrarini, provvedimento n. 30582

13. In particolare, in considerazione delle attività svolte dalle imprese interessate, è possibile distinguere, sotto il profilo merceologico, i mercati della produzione e commercializzazione di: (i) prosciutto cotto; (ii) salame; (iii) mortadella e (iv) prosciutti crudi.

14. Inoltre, le società interessate dall'Operazione sono attive nel mercato della produzione e commercializzazione di salumi affettati e confezionati, venduti prevalentemente nei banchi a libero servizio della distribuzione moderna⁹.

Ai fini dell'Operazione, non appare necessario addivenire a una più esatta definizione dei mercati del prodotto, in quanto ciò non inciderebbe sulla sua valutazione.

Il mercato geografico

15. Dal punto di vista geografico, i predetti mercati del prodotto presentano una dimensione nazionale, data la specificità dei modelli di consumo, dei gusti e delle abitudini di consumo di ciascuno Stato, nonché del fatto che i consumi nazionali sono in larga misura soddisfatti dalla produzione nazionale¹⁰.

IV.2 Gli effetti dell'Operazione

16. L'attività delle parti, e dei loro rispettivi gruppi, si sovrappone limitatamente a quella di Salumifici Granterre e Parmacotto.

In particolare, nei mercati del salame e dei prosciutti crudi, la quota aggregata delle parti sarà, rispettivamente, inferiore al [0-5%] con un incremento inferiore all'1%. Ciò in presenza di numerosi e qualificati concorrenti con quote di mercato tra il 5 e il 10% (ad esempio, Italia Alimentari e Lactalis nel mercato dei salami e Tino Prosciutti e Alcar Uno nel mercato dei prosciutti crudi).

Nei mercati del prosciutto cotto e delle mortadelle, le quote di mercato delle parti *post-merger* saranno, rispettivamente, inferiori al [10-15%], con un incremento sempre inferiore al 5%. Sono presenti, peraltro, numerosi concorrenti quali Salumificio Fratelli Riva e Rovagnati, nel mercato del prosciutto cotto, con quote del [5-10%] ciascuno, e Felsineo e Salumificio Mec Palmieri, nel mercato delle mortadelle, con quote del [5-10%] ciascuno.

Con riferimento, invece, al mercato degli affettati, le parti deterranno una quota di mercato *post-merger* pari al [15-20%], con un incremento pari al [0-5%], in un contesto in cui il secondo operatore (Italia Alimentari) detiene una quota di mercato pari a circa il [10-15%] e sono presenti altri operatori (Gruppo Veronesi, Gruppo Citterio e Gruppo Beretta) con quote di mercato, ciascuno, di circa il [5-10%].

17. Pertanto, nei suddetti mercati, l'Operazione non è suscettibile di determinare effetti significativi per la concorrenza, date le contenute quote di mercato *post-merger* delle parti e la presenza di altri operatori¹¹.

del 4 aprile 2023, in Bollettino n. 16/2023; C12436 - *Alimentare Amadori/Rugger*, provvedimento n. 30111 del 12 aprile 2022, in Bollettino n. 16/2022; C12143- *Unibon/Grandi Salumifici Italiani*, provvedimento n. 26959 del 25 gennaio 2018, in Bollettino n. 5/2018; C11498 - *Grandi Salumifici Italiani/Gruppo Alimentare in Toscana*, provvedimento n. 23376 del 6 marzo 2012, in Bollettino n. 10/2012.

⁹ Tale mercato è stato definito in modo distinto in considerazione delle specifiche modalità di confezionamento e vendita dei prodotti, senza alcuna ulteriore distinzione merceologica per categoria di prodotto (cfr. C11498 - *Grandi Salumifici Italiani/Gruppo Alimentare in Toscana*, cit.).

¹⁰ Cfr., *ex multis*, i provvedimenti citati alla precedente nota 9.

¹¹ Posto che le parti, e i rispettivi gruppi, non sono integrati a monte o a valle dei mercati rilevanti esaminati, né risultano attive in mercati contigui, risulta inoltre improbabile che la concentrazione comunicata possa generare effetti di *spillover*.

18. Alla luce delle considerazioni che precedono, dunque, l'Operazione non appare idonea a ostacolare in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

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

RITENUTO altresì, che il patto di non concorrenza sopra descritto possa ritenersi accessorio all'Operazione nei soli limiti indicati e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove sussistano i presupposti, il patto che si dovesse realizzare oltre tali limiti;

DELIBERA

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

C12711 - HERA/AIMAG*Provvedimento n. 31514*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 marzo 2025;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione della società Hera S.p.A., pervenuta il 10 marzo 2025;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Hera S.p.A. (di seguito, "Hera") è la società *holding* al vertice dell'omonimo gruppo societario *multiutility* attivo nel settore energetico (produzione, distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale), nella gestione integrata delle risorse idriche (acquedotto, fognature e depurazione), nel settore ambientale (raccolta, trattamento e smaltimento di rifiuti) e nel settore della pubblica illuminazione. Nel 2023, il fatturato consolidato realizzato dal Gruppo Hera in Italia è stato pari a circa [10-20]* miliardi di euro.

2. AIMAG S.p.A. (di seguito, "AIMAG" o "Target") è la società *holding* al vertice dell'omonimo gruppo societario attivo nei settori dei servizi idrici, ambientali, energetici e di pubblica illuminazione. La maggioranza del capitale sociale di AIMAG rappresentato da azioni ordinarie appartiene a ventuno Comuni siti nelle province di Modena e Mantova. Hera è già presente nella compagine sociale di AIMAG, dopo aver acquisito, nel 2009, azioni ordinarie in misura pari al 25% del capitale sociale di AIMAG a esito di una procedura competitiva ad evidenza pubblica. Nel 2023, il fatturato consolidato realizzato dal Gruppo AIMAG in Italia è stato pari a circa 400 milioni di euro.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione in esame (di seguito, "Operazione") si declina: (i) in un aumento di capitale in natura da liberarsi mediante il conferimento da parte di Hera in favore di AIMAG di una partecipazione di circa il 45% del capitale sociale di una società controllata da Hera (di seguito, "Newco") a cui verranno trasferite le attività afferenti al servizio idrico integrato della provincia di Modena¹; (ii) nell'aumento della partecipazione di Hera in AIMAG dal 25% a circa il 41%, con i soci pubblici (*i.e.* i ventuno Comuni siti nelle province di Modena e Mantova) che manterranno la

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

¹ Attualmente in capo a Hera e riguardanti la gestione di 7.300 km di reti al servizio di circa 470.000 mila cittadini.

maggioranza del capitale sociale di AIMAG con il 51% e (iii) nella contestuale adozione di un nuovo modello di *governance* di AIMAG, a valle della quale il governo industriale di AIMAG competerà esclusivamente a Hera. Nello specifico, [omissis]. Pertanto, a esito dell'Operazione Hera deterrà il controllo esclusivo su AIMAG.

4. L'Operazione è subordinata all'ottenimento dell'autorizzazione *antitrust* da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e dell'autorizzazione prevista nell'ambito della c.d. procedura *Golden Power*.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

5. L'Operazione costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di un'impresa. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 567 milioni di euro e il fatturato totale realizzato individualmente, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 35 milioni di euro.

IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

6. In ragione dell'operatività delle Parti, i settori economici interessati dall'Operazione sono quelli: (i) dell'energia elettrica; (ii) del gas naturale; (iii) del teleriscaldamento, (iv) della gestione del calore; (v) dell'efficientamento energetico; (vi) della gestione dei servizi di illuminazione pubblica; (vii) della gestione delle risorse idriche e (viii) della gestione dei rifiuti.

IV.1. Il settore dell'energia elettrica

IV.1.1. Il mercato della produzione e dell'approvvigionamento all'ingrosso di energia elettrica

7. Secondo la consolidata prassi decisionale dell'Autorità, tale mercato comprende sia la produzione sia l'approvvigionamento all'ingrosso di elettricità, a prescindere dalla fonte di produzione. Il mercato comprende, in Italia, sia le transazioni a termine sia le transazioni *spot* (cc.dd. "mercato del giorno prima" o "MGP" e "mercato infragiornaliero" o "MI") concluse attraverso le piattaforme gestite dal Gestore del Mercato Energetico S.p.A., nonché i contratti bilaterali (c.d. "over-the-counter"). Quanto alla dimensione geografica di tale mercato, nella prassi dell'Autorità essa è ritenuta sovraregionale, in quanto macro-vincoli di rete, in determinate circostanze, potrebbero portare alla separazione del mercato in diverse zone caratterizzate da diversi prezzi di equilibrio. Nella propria prassi, l'Autorità identifica quattro macroaree costituenti altrettanti mercati geografici distinti: macroarea Nord, macroarea Sud, macroarea Sicilia e macroarea Sardegna.²

8. In ragione delle attività delle Parti, l'Operazione comporta, nelle quattro macroaree, una sovrapposizione soltanto marginale: nelle macroaree Nord e Sud il le Parti deterranno una quota

² Cfr. a titolo di esempio: C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, provvedimento n. 31277 del 26 giugno 2024, in Bollettino n. 28/2024; C12688 - *Italgas/2i Rete Gas*, provvedimento n. 31413 del 17 dicembre 2024, in Bollettino n. 49/2024; C12692 - *Iren/Egea Holding*, provvedimento n. 31427 del 17 dicembre 2024, in Bollettino n. 1/2025 e C12626 - *Ecosuntek-Sergio Marinangeli/+Energia*, provvedimento n. 31188 del 30 aprile 2024, in Bollettino n. 20/2024.

congiunta pari a circa il [5-10]%, con un incremento (dato dalla quota di AIMAG) inferiore all'1%, mentre nelle macroaree Sicilia e Sardegna le Parti deterranno una quota congiunta inferiore al 5%, con un incremento (dato dalla quota di AIMAG) inferiore all'1%. L'Operazione non appare, pertanto, suscettibile di incidere significativamente sulla concorrenza nei mercati della produzione e dell'approvvigionamento all'ingrosso di energia elettrica.

IV.1.2. I mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica

9. Nella propria consolidata prassi, l'Autorità ha individuato per i mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica a clienti connessi in bassa tensione, sia domestici che non domestici, ambiti geografici locali e comunque più ristretti di quello nazionale, anche in considerazione dell'importanza del ruolo storicamente svolto a livello locale dalle società di vendita in regime di maggior tutela. A seguito del progressivo abbandono degli esercenti la maggior tutela da parte della maggioranza dei clienti, l'ambito di concorrenza tra gli operatori si è ampliato, pur mantenendosi influenzato dal radicamento storico dei *player* più importanti; le stesse recenti aste per il Servizio a Tutele Graduali sembrano aver confermato l'importanza della dimensione locale della concorrenza tra i venditori al dettaglio di energia elettrica nel *mass market*.³ Nel caso di specie non si ritiene, comunque, necessario definire in maniera più accurata l'ambito geografico dei mercati rilevanti della vendita ai clienti (domestici e non domestici) connessi in bassa tensione, in quanto l'esito della valutazione dell'Operazione non cambierebbe qualunque fosse la definizione adottata.

10. Nel caso di specie, le sovrapposizioni orizzontali più significative si osservano in Emilia-Romagna (e, più in particolare, nelle province di Ferrara e Modena) e in Umbria (nella provincia di Perugia) dove sono maggiormente concentrate le attività di AIMAG. Se il perimetro geografico del mercato fosse ipoteticamente definito su base regionale, in Emilia-Romagna la quota di Hera sarebbe pari al [15-20]% e quella di AIMAG sarebbe pari al [1-5]%, mentre in Umbria la quota di Hera sarebbe pari al [5-10]% e quella di AIMAG sarebbe pari al [1-5]%. In tutte le altre regioni, la quota di Hera supera il 10% solamente in Friuli-Venezia Giulia ([10-15]%) e nelle Marche ([10-15]%), laddove AIMAG detiene una quota inferiore all'1%.

11. Il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica a clienti non domestici connessi in medio/alta tensione ha, in base alla prassi dell'Autorità, dimensione geografica nazionale, dovuta principalmente alle caratteristiche della domanda che interessa tale mercato⁴. In tale mercato, Hera detiene una quota pari al [5-10]% dell'energia elettrica venduta, mentre la quota di AIMAG è inferiore all'1%.

12. Viste le limitate sovrapposizioni orizzontali presenti tra le Parti nei mercati di riferimento e l'assenza di incrementi significativi dovuti all'Operazione, si può escludere che l'Operazione sia suscettibile di incidere significativamente sulla concorrenza nei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica.

³ Cfr. a titolo di esempio: C12644 - A2A/Ramo d'azienda di e-Distribuzione, provvedimento n. 31298 del 23 luglio 2024, in Bollettino n. 32/2024; SP182 - Poste Italiane/Fornitura energia elettrica e gas, provvedimento n. 31280 del 16 luglio 2024, in Bollettino n. 29/2024; C12648 - Iren-Egea/Egea Holding, cit.; C12626 - Ecosuntek-Sergio Marinangeli/+Energia, cit..

⁴ Cfr. a titolo di esempio: C12644 - A2A/Ramo d'azienda di e-Distribuzione, cit.; C12648 - Iren-Egea/Egea Holding, cit. e C12626 - Ecosuntek-Sergio Marinangeli/+Energia, cit..

IV.2. Il settore del gas naturale

IV.2.1. Il mercato dell'approvvigionamento e vendita all'ingrosso di gas naturale

13. Nel mercato in questione, considerato nella prassi dell'Autorità di dimensione nazionale⁵, le Parti sono attive in misura non significativa: Hera detiene una quota inferiore al 5%, mentre quella di AIMAG è inferiore all'1% (quote riferite al 2023 e stimate in base ai volumi di gas scambiato). Pertanto, l'Operazione non sembra idonea a generare effetti concorrenziali di rilievo.

IV.2.2. Il mercato della gestione del servizio di distribuzione di gas naturale

14. Il servizio di distribuzione di gas naturale⁶, svolto per legge in regime di monopolio legale sulla base di una concessione rilasciata a livello comunale, ha dimensione corrispondente con il territorio ricompreso nella concessione stessa. Più specificamente, il servizio di distribuzione di gas naturale consiste nel trasporto di gas naturale nelle reti a media e bassa pressione e nello svolgimento di varie attività connesse alla gestione delle reti medesime, quali: la manutenzione e il potenziamento degli impianti, la gestione del pronto intervento, il bilanciamento fisico e commerciale, la lettura, gestione e aggiornamento dei contatori installati, nonché la realizzazione delle prestazioni tecniche e degli accertamenti sulla sicurezza degli impianti dei clienti finali.

15. L'Operazione, con riferimento al mercato rilevante in esame, comporta semplicemente la sostituzione di un operatore con un altro quale concessionario in ciascuno dei territori interessati in cui operano le Parti (cfr. *infra*) e non determina quindi alcuna modifica della struttura del mercato né alcun effetto concorrenziale di rilievo.

IV.2.3. I mercati delle gare d'ambito per l'affidamento delle concessioni di distribuzione di gas naturale

16. Dal momento che il servizio di distribuzione di gas naturale è svolto in regime di monopolio legale sulla base di una concessione, l'unica forma di concorrenza possibile è quella relativa alla partecipazione alle gare per l'affidamento delle concessioni venute a scadenza (c.d. concorrenza per il mercato), suddivise in base ad ambiti territoriali (di seguito, "ATEM") appositamente individuati⁷.

⁵ Cfr. a titolo di esempio: C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit.; C12504 - *Axpo Italia-Canarbino/Italian Gas*, provvedimento n. 30417 del 13 dicembre 2022, in Bollettino n. 1/2023 e C12276 - *A2A Energal/ASM Energia*, provvedimento n. 28107 del 28 gennaio 2020, in Bollettino n. 7/2020.

⁶ L'attività in esame è definita dall'articolo 2, comma 1, lettera n), Decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, ("Attuazione della direttiva n. 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale, a norma dell'articolo 41 della legge 17 maggio 1999, n. 144", in G.U.R.I. del 20 giugno 2000, n. 142.) come "il trasporto di gas naturale attraverso reti di gasdotti locali per la consegna ai clienti", è riconosciuta quale servizio pubblico, affidato in concessione per un periodo non superiore a dodici anni. Ai sensi dell'articolo 19 del medesimo decreto, tale attività deve essere svolta in regime di separazione societaria rispetto a tutte le altre attività del settore del gas, tra cui anche l'attività di vendita; essa, inoltre, è soggetta a regolazione delle condizioni e tariffe di accesso da parte dell'ARERA.

⁷ L'assegnazione tramite gara della concessione per il servizio di distribuzione di gas naturale è stata prevista dal Legislatore già a partire dal D.lgs. n. 164/2000. Successivamente, il D.L. n. 159/2007, ha affidato al Ministero dello Sviluppo Economico (di seguito, "MISE") il compito di definire degli ATEM per lo svolgimento delle gare e l'affidamento del servizio di distribuzione del gas e di individuare dei criteri di gara e di valutazione delle offerte. Conseguentemente, nel corso del 2011, il MISE ha individuato 177 ATEM, di cui ha definito i relativi confini territoriali, provvedendo altresì a delineare il quadro di regole di riferimento per lo svolgimento delle gare, individuando in particolare i criteri di indicazione della procedura di gara e di determinazione dell'offerta, nonché le date limite entro le quali gli ATEM erano tenuti ad effettuare gli adempimenti necessari per bandire la gara (DM 226/2011).

In base al quadro normativo vigente, e come già affermato in numerosi precedenti dell’Autorità⁸, il relativo mercato rilevante dovrà ritenersi coincidente con ciascuna gara d’ATEM.

17. Gli effetti concorrenziali dell’Operazione in tale settore sono pertanto valutati in relazione ai mercati (futuri) delle gare d’ambito, avendo riguardo all’incidenza della stessa sul grado di concorrenza attesa in ciascuna gara interessata. In estrema sintesi, in tale valutazione viene in rilievo, in primo luogo, l’attuale configurazione delle gestioni esistenti, posto il notevole vantaggio associato, in sede di gara, alla qualifica di gestore uscente prevalente o comunque rilevante, a cui è connessa anche la maggiore probabilità di partecipazione da parte di quest’ultimo alla gara⁹. In secondo luogo, si deve tener presente il grado di probabilità che altri operatori, anche attualmente non presenti nell’ATEM o presenti in misura poco significativa, si presentino alla gara. I principali *driver* che condizionano tale interesse sono: il grado di contendibilità percepita per l’ATEM (in prima approssimazione dipendente dalla quota sul totale dei c.d. punti di riconsegna del gas (di seguito, “PDR”) dell’ATEM detenuta dal principale gestore uscente¹⁰), la profittabilità attesa dello stesso, nonché alcune caratteristiche dell’ipotetico concorrente, quali l’interesse strategico verso lo stesso, la vocazione territoriale, la sua eventuale presenza nell’area geografica circostante nonché la sua dimensione, capacità tecnica e finanziaria.

18. Le gare già effettuate, del resto, confermano, da un lato, la circostanza per cui il numero degli effettivi partecipanti è piuttosto ridotto¹¹ (e non di rado limitato, alla fine, a uno o due partecipanti) e ampiamente inferiore al novero dei soggetti astrattamente titolati a partecipare alla gara e, dall’altro, il ruolo decisivo delle posizioni di *incumbency* riguardo all’esito della gara¹².

19. Le Parti hanno fornito una stima della percentuale di PDR gestiti da Hera e AIMAG all’interno degli ATEM in cui sono singolarmente presenti: sulla base della prassi dell’Autorità, tali percentuali, che risultano quasi identiche a quelle desumibili dal più aggiornato *database* ARERA, esprimono pertanto il grado di *incumbency* dei distributori in un dato ATEM il quale, a sua volta, risulta in via generale proporzionale alla probabilità di partecipazione alla relativa gara per l’assegnazione del servizio. Due sono gli ATEM in cui risultano attive sia Hera che AIMAG in qualità di gestori uscenti: Bologna 1-2 e Modena 1. Nell’ATEM Bologna 1-2 (Tabella 1) la società INRETE Distribuzione energia, del Gruppo Hera, gestisce circa il [95-100]% dei PDR, mentre il Gruppo AIMAG, tramite AS RETIGAS, ne gestisce circa il [1-5]%. Nell’ATEM Modena 1 (Tabella 2) il Gruppo Hera

⁸ Cfr., a titolo di esempio: C12688 - *Italgas/2i Rete Gas*, cit.; C12294 - *A2A/Ambiente Energia Brianza*, provvedimento n. 28406 del 20 ottobre 2020, in Bollettino n. 45/2020; C12258 - *Ascopiave/Rami DI AZIENDA DI ACEGASAPSAMGA*, provvedimento n. 27989 del 19 novembre 2019, in Bollettino n. 47/2019 e C12125 - *2i Rete Gas/Nedgia*, provvedimento n. 26957 del 25 gennaio 2018, in Bollettino n. 4/2018.

⁹ Dalle istruttorie condotte di recente dall’Autorità su tali mercati è emerso con chiarezza che la grande maggioranza degli operatori considera l’essere presenti in un ATEM un vantaggio capace di condizionare le strategie delle imprese nella partecipazione alle gare sia in positivo (inducendole a concentrarsi sulle gare d’ATEM nei quali esse sono già presenti) sia in negativo (inducendole a ritenere scarsamente contendibili gli ATEM nei quali è presente un forte gestore uscente e, quindi, a non prevedere la partecipazione alle relative gare).

¹⁰ L’analisi viene qui fatta basandosi principalmente sulle posizioni delle Parti e dei concorrenti negli ATEM in termini di numero di PDR allacciati.

¹¹ In sei casi su dieci sono pervenute non più di due offerte e in due di tali casi ha partecipato alla gara il solo *incumbent* prevalente.

¹² In nove casi su dieci il principale *incumbent* dell’ATEM ha partecipato alla gara e in otto casi su dieci è risultato esserne il vincitore. Si trattava, comunque, di casi in cui esso risultava gestore in misura particolarmente significativa (oltre l’80% dei PDR).

gestisce, sempre tramite INRETE Distribuzione energia, circa il [50-55]% dei PDR: fatta eccezione per un residuale numero di PDR gestiti dal gruppo Italgas, il rimanente [45-50]% dei PDR è gestito dal Gruppo AIMAG. AIMAG è poi presente anche nell'ATEM Mantova 2 con una quota di PDR pari a circa il [5-10]%.

Tabella 1: ATEM Bologna 1-2

Distributore	Gruppo	Quota
INRETE Distribuzione energia	Hera	[95-100]%
Italgas Reti	Italgas	[1-5]%
AS RETIGAS	AIMAG	[1-5]%
CH4 LIZZANO		[<1]%

Tabella 2: ATEM Modena 1

Distributore	Gruppo	Quota
INRETE Distribuzione energia	Hera	[50-55]%
AS RETIGAS	AIMAG	[45-50]%
2i Rete Gas	Italgas	[<1]%

20. Come si evince dalla Tabella 1, nell'ATEM Bologna 1-2, la quota incrementale di AIMAG è del tutto residuale, pertanto l'Operazione non determina alcun effetto concorrenziale rilevante sul mercato della relativa gara d'ambito.

21. Per quanto riguarda invece l'ATEM Modena 1 (Tabella 2), la posizione delle Parti nelle gestioni attuali dell'ATEM, tale per cui ciascuna di esse gestisce all'incirca la metà dei PDR dello stesso, lascia presumere in via generale che tali società rappresentino i due principali concorrenti probabili alla futura gara d'ambito (nonché, con ogni probabilità, gli unici due concorrenti realisticamente attendibili nella stessa). In tale ATEM, pertanto, l'Operazione appare suscettibile di comportare il ricongiungimento a un unico centro decisionale dei due principali concorrenti attesi in sede di gara e causare in tal modo una restrizione concorrenziale diretta in sede di gara, come individuata nella consolidata prassi dell'Autorità nel settore.

22. Le Parti, a riguardo, hanno tuttavia affermato che tale restrizione non sarebbe sussistente nel caso di specie in quanto uno dei due operatori, ossia AIMAG, non avrebbe comunque partecipato alla gara ATEM di Modena. Nello specifico, AIMAG riporta che la possibilità di partecipare alla gara è riservata, di fatto, solo a soggetti comunque in grado di sostenere un rilevante investimento finanziario e per AIMAG tale requisito risulta assente alla luce di [omissis]. La documentazione prodotta dalle Parti a sostegno di tale tesi, pur [omissis], appare allo stato parziale e non sufficiente a dimostrare che, in assenza della presente Operazione, AIMAG non avrebbe partecipato alla gara per cercare di riconfermarsi quale distributore nell'ATEM di Modena 1 (eventualmente anche in *partnership* o RTI con altre società terze o a seguito dell'inserimento in altro gruppo). L'Operazione sembra, pertanto, passibile di determinare una restrizione concorrenziale diretta nella futura gara d'ambito dell'ATEM Modena 1.

23. Peraltro, dal momento che l'Operazione determina un notevole rafforzamento della posizione di Hera come gestore uscente dell'ATEM, con un passaggio dal [50-55]% a quasi il 100% dei PDR, l'Operazione appare inoltre senz'altro passibile di determinare una restrizione concorrenziale indiretta, in quanto la crescita così drastica della posizione di Hera potrebbe generare un disincentivo alla partecipazione alla gara nei confronti di eventuali terzi partecipanti.

IV.2.4. I mercati della vendita al dettaglio di gas naturale

24. La vendita al dettaglio di gas naturale consiste nella fornitura e nella consegna di gas ai clienti finali allacciati alle reti di distribuzione o alla rete di trasporto del gas. In ragione delle differenziazioni e specifiche caratteristiche espresse dalla domanda e dall'offerta, è possibile individuare distinti mercati del prodotto in relazione all'attività di vendita nei confronti di: (i) imprese di generazione di energia elettrica (con consumi ampiamente superiori a 200.000 mc/anno), (ii) clienti finali di medio/grandi dimensioni (con consumi generalmente superiori a 200.000 mc/anno), e (iii) clienti finali di piccola dimensione (con consumi generalmente inferiori a 200.000 mc/anno)¹³.

25. Con riferimento al mercato della vendita a imprese di generazione di energia elettrica e clienti di medio/grandi dimensioni, nella consolidata prassi dell'Autorità esso è di dimensione nazionale. Nei mercati così definiti, l'Operazione produce effetti trascurabili, venendo a detenere le Parti, *post-merger*, una quota congiunta (calcolata in base ai volumi di gas venduti) pari al [5-10]% con riferimento al mercato della vendita a imprese di generazione di energia elettrica e inferiore all'1% con riferimento al mercato della vendita a clienti di medio/grandi dimensioni.

26. Con riferimento al mercato della vendita a clienti di piccole dimensioni, l'Autorità ha tradizionalmente considerato un mercato di dimensione locale, pur essendosi recentemente interrogata sulla possibilità di considerare un mercato più ampio, anche alla luce della riduzione della quota del servizio di tutela (storicamente offerto dalle imprese collegate ai distributori locali). Nel caso di specie, non appare necessario definire in maniera più accurata il perimetro merceologico e geografico del mercato rilevante, in quanto l'esito della valutazione dell'Operazione non cambierebbe qualunque fosse la definizione adottata.

27. Le sovrapposizioni orizzontali più significative si osservano in Emilia-Romagna, dove, in un mercato ipoteticamente perimetrato su base regionale, la quota di Hera è pari al [30-35]% e quella di AIMAG è pari al [1-5]%. In tutte le altre regioni AIMAG detiene quote inferiori all'1% (tranne in Umbria, dove la sua quota è pari al [1-5]%). Si può pertanto escludere che l'Operazione determini criticità concorrenziali in questo mercato.

IV.3. Il servizio di teleriscaldamento

28. Il teleriscaldamento è una soluzione per il riscaldamento e il raffrescamento degli edifici residenziali, terziari e commerciali e la produzione di acqua calda igienico-sanitaria, basata sulla produzione centralizzata di energia termica e la sua trasmissione a un insieme di utenti spazialmente concentrati (la rete di distribuzione locale del calore), mediante una rete chiusa di tubazioni di

¹³ Cfr. a titolo di esempio: SP182 - *Poste Italiane/Fornitura energia elettrica e gas*, cit.; C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit.; C12622 - *Fintel gas e luce/Ramo d'azienda di Eicom*, provvedimento n. 31175 del 18 aprile 2024, in Bollettino n. 18/2024; C12585 - *Acinque/Agesp Energia*, provvedimento n. 31004 del 5 dicembre 2023, in Bollettino n. 49/2023; C12562 - *Vivigas/Milano gas e luce*, provvedimento n. 30770 del 5 settembre 2023, in Bollettino n. 36/2023; C12504 - *Axpo Italia-Canarino/Italian Gas*, cit..

mandata e di ritorno in cui scorre un appropriato fluido di trasporto (generalmente acqua calda o surriscaldata). Nelle reti italiane il fornitore del calore agli utenti finali gestisce anche la rete di distribuzione del calore; quest'ultimo, nella maggior parte delle reti italiane, è prodotto in impianti facenti capo al medesimo gruppo societario del distributore del calore.

29. Il servizio di teleriscaldamento, inteso come la fornitura integrata del calore per il riscaldamento degli ambienti e per la produzione di acqua calda, costituisce, secondo la consolidata giurisprudenza dell'Autorità¹⁴, una modalità di produzione e fornitura del calore distinta da altre modalità alternative (caldaie individuali, riscaldamento centralizzato condominiale, ecc.) e quindi un distinto mercato rilevante del prodotto. L'estensione geografica di tale mercato è locale e coincidente con il bacino d'utenza tecnicamente ed economicamente servibile dagli impianti di produzione del calore connessi a una data rete di teleriscaldamento.

30. Il Gruppo Hera offre il servizio nella città di Modena, dove gestisce tre distinti sistemi di teleriscaldamento che servono le zone della città denominate Quartiere Giardino, 3° Peep e Ex-Mercato Bestiame. Il Gruppo AIMAG offre il servizio di teleriscaldamento nelle città di Mirandola, Bonporto e Sanfelice, servendo principalmente utenze civili residenziali. Dal punto di vista geografico non vi è dunque sovrapposizione né attuale né potenziale tra le reti gestite dai due gruppi e quindi l'operazione non appare in grado di produrre effetti concorrenziali, costituendo di fatto la mera sostituzione di un operatore (monopolista del servizio) con un altro.

IV.4. La gestione del calore

31. L'attività di gestione del calore consiste nella fornitura di un'ampia gamma di prestazioni, dalla gestione degli impianti termici, compresa la fornitura di prodotti combustibili per riscaldamento, all'esercizio delle tradizionali attività di conduzione, manutenzione e riqualificazione degli impianti (c.d. attività complementari), fino alla loro costruzione, ristrutturazione e riqualificazione (servizi di ingegneria). Tale attività, a causa delle specificità che la contraddistinguono in termini di soggetti destinatari delle prestazioni, di unicità contrattuale dei servizi prestati e di struttura dell'offerta, può essere considerata un mercato rilevante distinto¹⁵.

32. La domanda dei servizi di gestione calore proviene in prevalenza dal settore industriale e dalle Amministrazioni Pubbliche (enti pubblici, ospedali, scuole), le quali ricorrono a gare di appalto per la scelta dei propri fornitori, privilegiando soluzioni contrattuali uniche. L'offerta è caratterizzata da operatori la cui presenza si estende su tutto il territorio nazionale, ai quali si affiancano piccole imprese a livello locale. In ragione delle caratteristiche della domanda e dell'offerta, nonché dell'assenza di vincoli amministrativi che limitino l'esercizio dell'attività ad un ambito locale, la dimensione geografica del mercato può essere individuata a livello nazionale.

33. Secondo le stime fornite dalle Parti, esse avrebbero una presenza residuale nel mercato dei servizi di gestione del calore, con una quota congiunta complessivamente significativamente

¹⁴ Cfr. a titolo di esempio: A563 - *Iren/Prezzo del teleriscaldamento*, provvedimento n. 31384 del 26 novembre 2024, in Bollettino n. 48/2024; A564 - *Hera/Prezzo del teleriscaldamento*, provvedimento n. 31385 del 26 novembre 2024, in Bollettino n. 48/2024; A565 - *Comocalor/Prezzo Del Teleriscaldamento*, provvedimento n. 31386 del 26 novembre 2024, in Bollettino n. 48/2024; C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit.; C12585 - *Acinque/Agosp Energia*, cit. e C12294 - *A2A/Ambiente Energia Brianza*, cit..

¹⁵ Cfr., a titolo di esempio, C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit..

inferiore al 5%; di conseguenza, l'Operazione non appare in grado di sortire effetti di rilievo sulla concorrenza in questo mercato.

IV.5. L'efficientamento energetico

IV.5.1. Il mercato dei servizi di consulenza e progettazione in materia di efficienza energetica che danno diritto al rilascio di titoli di efficienza energetica (TEE)

34. I servizi di efficientamento energetico, consistenti nei servizi di consulenza e progettazione degli interventi di efficienza energetica che danno diritto al rilascio di titoli di efficienza energetica (noti anche come TEE o Certificati Bianchi), possono essere svolti da imprese specializzate (le c.d. *Energy Service Companies* o "ESCO"). I servizi offerti dalle ESCo riguardano una serie di attività, tra cui la progettazione tecnica, il finanziamento degli interventi energetici, l'implementazione dei progetti, la manutenzione e la gestione dei servizi energetici e impiantistici, il monitoraggio e controllo, in termini di risparmio energetico, dei risultati ottenuti. Tali interventi danno diritto al rilascio dei TEE che attestano il conseguimento di risparmi energetici attraverso l'applicazione di tecnologie e sistemi efficienti. I TEE vengono emessi dal Gestore dei Mercati Energetici (di seguito, "GME") a favore, oltre che delle ESCo, delle società di distribuzione di energia elettrica e di gas naturale con più di 50.000 clienti che hanno degli obblighi specifici di risparmio energetico (i c.d. "soggetti obbligati"). Sebbene le ESCo operino su un mercato che, anche in ragione del quadro normativo armonizzato a livello comunitario, potrebbe essere considerato di dimensione sovranazionale, il mercato dei TEE è organizzato su base nazionale, non esistendo accordi di reciprocità tra Italia e altri paesi europei in relazione a tale meccanismo di sostegno dell'efficienza energetica¹⁶.

35. Secondo le stime fornite dalle Parti, le singole quote di Hera e di AIMAG nonché la quota congiunta sono ampiamente inferiori al 5%; pertanto, l'Operazione non appare idonea a generare effetti concorrenziali di rilievo.

IV.6. La gestione dei servizi di illuminazione pubblica

36. Le attività collegate ai servizi di illuminazione pubblica sono svolte in regime di monopolio legale da parte di un'unica impresa (individuata tramite procedura competitiva o affidamento diretto) che opera in via esclusiva. La dimensione del mercato è locale, coincidente con il perimetro geografico dell'affidamento, e il confronto competitivo tra operatori avviene solamente in occasione delle gare per l'affidamento del servizio, aperte a operatori nazionali e esteri¹⁷.

37. Considerato che: (i) le Parti risultano per lo più titolari di concessioni situate in aree geografiche differenti; (ii) salvo minime eccezioni, non è previsto lo svolgimento di gare per il rinnovo prima del 2032 e (iii) la quota, calcolata a livello nazionale, di Hera è pari al [5-10]% e quella di AIMAG è ampiamente inferiore all'1%, l'Operazione non sembra idonea a generare effetti concorrenziali di rilievo.

¹⁶ Cfr. a titolo di esempio: C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit.; C12370 - *Eqf Fund Management/Antas*, provvedimento n. 29651 del 4 maggio 2021, in Bollettino n. 21/2021 e C12308 - *Snam 4 Efficiency/Mieci-Evolve*, provvedimento n. 28329 del 4 agosto 2020, in Bollettino n. 34/2020.

¹⁷ Cfr. a titolo di esempio, C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit. e C12464 - *Acea/ASM Terni*, provvedimento n. 30250 del 19 luglio 2022, in Bollettino n. 30/2022.

IV.7. Il settore idrico

IV.7.1. Il mercato della gestione del Servizio Idrico Integrato e il mercato delle gare per l'aggiudicazione del SII

38. Secondo la prassi dell'Autorità¹⁸, il mercato della gestione del Servizio Idrico Integrato (di seguito, "SII") comprende attività quali la captazione, l'adduzione, la potabilizzazione e la distribuzione dell'acqua (c.d. servizi di acquedotto), la raccolta delle acque reflue (c.d. servizio di fognatura) e la loro depurazione (c.d. servizio di depurazione). La gestione del SII è affidata ad un gestore unico tramite procedure ad evidenza pubblica ovvero *in house* dagli Enti di governo d'ambito (di seguito, "EGA") con riferimento ai singoli Ambiti Territoriali Ottimali (di seguito, "ATO"). L'EGA, pertanto, si occupa di affidare il servizio a un gestore unico, al quale i singoli comuni dell'ATO trasferiscono in concessione d'uso gratuito la gestione delle reti. Tale mercato ha dimensione geografica locale, coincidente con l'ampiezza dell'ATO per il quale il servizio è stato affidato.

39. L'Operazione potrebbe coinvolgere anche il più ampio mercato delle gare per l'affidamento del SII, che potrebbe avere una dimensione nazionale, data la possibilità per tutti gli operatori di partecipare alle gare sul territorio nazionale¹⁹. A ogni buon conto, l'esatta definizione del perimetro geografico può essere lasciata aperta, in ragione del fatto che tale elemento non muta l'esito della valutazione. Le Parti operano in qualità di gestori del SII nello stesso ATO di Modena: la scadenza degli affidamenti in essere è fissata nel dicembre 2027 e attualmente non risultano bandite gare per zone interessate dall'Operazione. Peraltro, è data la possibilità per tutti gli operatori di partecipare alle gare a tutti gli operatori, nazionali e esteri, interessati e a livello nazionale le quote delle Parti risultano esigue (Hera [5-10]% e AIMAG [inferiore all'1]%). Pertanto, l'Operazione non sembra idonea a generare effetti concorrenziali di rilievo sui mercati in esame.

IV.8. Il settore dei rifiuti

40. Ai sensi della definizione fornita dal d.lgs. 152/2006 ("Testo Unico Ambientale" o "TUA"), il settore della gestione dei rifiuti comprende le attività di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti, compresi il controllo di tali operazioni e gli interventi successivi alla chiusura dei siti di smaltimento; nella prassi dell'Autorità, ciascuna di queste attività può costituire un mercato rilevante distinto²⁰. Inoltre, in virtù dei differenti regimi regolatori cui sono soggetti, la gestione dei rifiuti urbani e quella dei rifiuti speciali vengono solitamente inquadrare in mercati rilevanti distinti; per alcune fasi, l'Autorità ha anche distinto il segmento della gestione dei rifiuti speciali non pericolosi da quelli pericolosi, in ragione della speciale disciplina ambientale applicabile e delle diverse tecnologie utilizzate per svolgere tale attività nell'uno e nell'altro caso.

¹⁸ Cfr., a titolo di esempio: C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit.; C12605 - *Italgas/Acqua Campania*, provvedimento n. 31068 del 20 febbraio 2024, in Bollettino n. 10/2024; C12567 - *Italgas/Siciliacque-Acqualatina*, provvedimento n. 30812 del 10 ottobre 2023, in Bollettino n. 41/2023; C12464 - *Acea/ASM Terni*, cit. e C12149 - *Iren/Acam*, provvedimento n. 27041 del 14 febbraio 2018, in Bollettino n. 8/2018.

¹⁹ Cfr., a titolo di esempio: C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit.; C12605 - *Italgas/Acqua Campania*, cit.; C12567 - *Italgas/Siciliacque-Acqualatina*, cit.; C12464 - *Acea/ASM Terni*, cit. e C12149 - *Iren/Acam*, cit..

²⁰ Cfr., a titolo di esempio: C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit.; C12310 - *Iren Ambiente/Divisione Ambiente di Unieco Società Cooperativa*, provvedimento n. 28432 del 27 novembre 2020, in Bollettino n. 45/2020 e C12035 - *Ireti/Atena*, provvedimento n. 25938 del 23 marzo 2016, in Bollettino n. 11/2016.

IV.8.1. Il mercato della raccolta, spazzamento e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati

41. La gestione della raccolta, spazzamento e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati ha le caratteristiche di un monopolio naturale, nel quale opera una sola impresa, aggiudicataria del servizio ad esito di una procedura ad evidenza pubblica o affidataria diretta dello stesso secondo modalità *in house*. Di norma, l'attività viene svolta su base locale (coincidente con l'ampiezza dell'ATO o del Comune per il quale il servizio è stato affidato) in regime di monopolio. La procedura competitiva include in alcuni casi anche il trattamento dei rifiuti secondo un modello di gestione integrata previsto dal Testo Unico Ambientale²¹ (articoli 200 e ss.). Pertanto, l'occasione di confronto competitivo è rappresentata dal mercato per l'affidamento in esclusiva di tali attività; a livello prospettico, le gare per i nuovi affidamenti potrebbero riguardare ambiti locali e comunque *sub* nazionali, con la partecipazione sia di grandi imprese attive a livello nazionale sia di imprese attive a livello locale²². A ogni buon conto, è possibile lasciare aperta la definizione geografica del mercato, in quanto tale definizione non avrebbe un impatto sulle valutazioni della presente Operazione.

42. A livello nazionale, Hera detiene una quota di mercato, calcolata sulla base dei volumi di rifiuti raccolti, pari al [5-10]%, mentre AIMAG è attiva con una quota inferiore all'1%. In ipotetici mercati regionali e in ragione dell'operatività delle Parti, l'Operazione è idonea a generare sovrapposizioni orizzontali in Emilia-Romagna, dove Hera e AIMAG sono attive con quote rispettivamente pari al [50-55]% e al [1-5]%. Considerato che tanto a livello nazionale quanto a livello regionale la quota di mercato di Hera subirà un incremento inferiore a 5 p.p. indipendentemente dalla dimensione geografica del mercato adottata, l'Operazione non sembra suscettibile di incidere sulle dinamiche competitive nel mercato in questione.

IV.8.2. Il mercato della raccolta e trasporto dei rifiuti speciali non pericolosi

43. La raccolta e il trasporto di rifiuti speciali non pericolosi si svolge in un contesto di libero mercato dove diverse imprese operano in concorrenza tra loro. Tale mercato ha dimensione locale, limitata dai soli costi di trasporto ai centri di raccolta o agli impianti di selezione e trattamento, in quanto il peso delle economie di densità è fortemente limitato dalla concentrazione di tali rifiuti presso un numero relativamente piccolo di clienti. In passato²³, l'Autorità ha valutato in prima approssimazione di perimetrare la dimensione geografica del mercato a livello regionale, senza giungere a definizioni più precise. Anche in questo caso non sembra necessario identificare rigorosamente la definizione geografica del mercato; nel caso di specie, il mercato geografico rilevante può essere identificato nella regione dell'Emilia-Romagna, l'unica in cui le attività delle Parti si sovrappongono. Con riferimento a tale regione, le quote di mercato di Hera e AIMAG sono

²¹ Cfr. D.lgs. n. 152/2006.

²² Cfr., a titolo di esempio: C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit.; C12310 - *Iren Ambiente/Divisione Ambiente di Unieco Società Cooperativa*, cit. e C12281 - *Consorzio Nazionale Servizi/Cooperativa lavoratori ausiliari del traffico Lat*, provvedimento n. 28141 del 4 febbraio 2020, in Bollettino n. 8/2020.

²³ Cfr., a titolo di esempio: C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit.; C12035 - *Ireti/Atena*, cit. e C11744 - *Hera/Acegas-Aps Holding*, provvedimento n. 23932 del 28 settembre 2012, in Bollettino n. 39/2012.

inferiori all'1%²⁴ e, pertanto, l'Operazione non sembra idonea a generare effetti concorrenziali di rilievo.

IV.8.3. Il mercato della selezione e trattamento dei rifiuti differenziati non pericolosi

44. Nelle fasi a valle della filiera della gestione dei rifiuti occorre distinguere non tanto tra rifiuti urbani e rifiuti speciali quanto tra rifiuti differenziati e indifferenziati, in quanto sottoposti a processi di lavorazione diversa prima di essere avviati allo smaltimento. Nello specifico, i rifiuti indifferenziati sono sottoposti a selezione e poi a trattamento presso impianti di trattamento meccanico-biologico, dove sono bio-stabilizzati e compattati prima di essere avviati alla discarica o all'incenerimento; i rifiuti differenziati si caratterizzano in base alla frazione merceologica, e diverse imprese sono specializzate nel trattamento e recupero delle diverse frazioni: la frazione organica viene trattata dai compostatori e ceduta alle imprese agricole, gli imballaggi domestici sono in massima parte immessi dai soggetti affidatari della raccolta urbana nel circuito dei consorzi di filiera i quali poi cedono i materiali ai riciclatori, mentre quelli provenienti da attività industriali e commerciali entrano direttamente nella disponibilità di questi ultimi, gli scarti del trattamento sono, invece, avviati allo smaltimento e/o recupero energetico²⁵. La dimensione geografica di tale mercato è sovra-regionale e delimitata solamente dall'ammontare dei costi di trasporto, in quanto non sussiste per questa tipologia di rifiuti una regolazione ambientale che limiti il raggio d'azione delle imprese che ivi operano.

45. In ragione dell'operatività delle Parti, l'Operazione genera minime sovrapposizioni orizzontali nel mercato della selezione e trattamento dei rifiuti differenziati non pericolosi nella macroarea Nord, dove Hera detiene una quota pari al [10-15]% e AIMAG detiene una quota inferiore all'1%. Pertanto, l'Operazione non sembra idonea a generare effetti concorrenziali di rilievo.

IV.8.4. Il mercato dello smaltimento in discarica di rifiuti speciali

46. Nella prassi dell'Autorità, l'attività di smaltimento in discarica di rifiuti speciali non è stata considerata come sottoposta all'operare dei principi di autosufficienza e prossimità e, pertanto, fa assumere una dimensione ampia, anche sovra-regionale, al mercato in questione²⁶.

47. Le Parti sostengono che la dimensione geografica del mercato sia quantomeno nazionale se non sovra-nazionale, alla luce delle esportazioni di talune tipologie di rifiuti. A ogni modo, le Parti hanno fornito quote di mercato calcolate su una dimensione geografica corrispondente all'area del bacino servito dagli impianti di smaltimento di rifiuti speciali di Hera (che gestisce 11 impianti localizzati in Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna, Toscana e Marche) e di AIMAG (che gestisce un impianto, localizzato in Emilia-Romagna)²⁷. Così calcolate, le quote di mercato di Hera e AIMAG sono pari rispettivamente al [5-10]% e [inferiore all'1]%. In un ipotetico mercato

²⁴ Dati riferiti al 2021, ultimo anno di cui ISPRA Ambiente ha reso disponibili i dati sulla dimensione complessiva del mercato. Le quote sono calcolate in base ai volumi di rifiuti raccolti.

²⁵ Cfr., a titolo di esempio: C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit. e C12035 - *Ireti/Atena*, cit..

²⁶ Cfr., a titolo di esempio, *ibidem*.

²⁷ Tale bacino include le regioni dove sono localizzate le discariche e quelle confinanti. Le Parti stimano che oltre il 90% dei rifiuti speciali smaltiti nel 2023 provengano da clienti all'interno di tale bacino.

nazionale, le quote di Hera e AIMAG risultano rispettivamente pari al [5-10]% e [inferiore all'1]%. Pertanto, l'Operazione non sembra idonea a generare effetti concorrenziali di rilievo.

IV.8.5. Effetti verticali

48. Viste le limitate quote di mercato che le Parti detengono nei vari mercati rilevanti descritti sopra e in assenza di forniture significative intercorse negli ultimi anni tra Hera e AIMAG, l'Operazione non sembra idonea a generare effetti verticali di preclusione a livello della clientela (c.d. *customer foreclosure*) o a livello dei fattori di produzione (c.d. *input foreclosure*). Nell'ambito del settore dei rifiuti, l'Operazione è comunque idonea a generare altre relazioni verticali tra le Parti, discusse qui di seguito.

49. Le Parti sono attive nel mercato *upstream* della raccolta, spazzamento e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati (cfr. sezione IV.8.1) e, al contempo, AIMAG è attiva nel mercato *downstream* dello smaltimento in discarica di rifiuti urbani, costituito dalle imprese che gestiscono impianti di smaltimento di rifiuti (urbani e speciali), previo trattamento (bio-stabilizzazione e compattazione)²⁸. In relazione ai vincoli di autosufficienza e prossimità, tale mercato assume una dimensione geografica corrispondente all'ampiezza dell'ATO (infra-provinciale, provinciale, sovra-provinciale o regionale). La relazione verticale emerge in particolare in Emilia-Romagna, dove le Parti sono attive *upstream* e dove AIMAG gestisce *downstream* la discarica di Medolla nell'ATO Modena 4. Negli ultimi anni (2021-2024) AIMAG non ha smaltito in discarica rifiuti urbani provenienti da Hera, eccetto nel 2023, anno in cui sono state conferite circa 873 tonnellate di rifiuti ingombranti per la gestione dell'emergenza alluvione. Alla luce anche dei limitati quantitativi di volumi di rifiuti conferiti da Hera all'impianto gestito da AIMAG, l'Operazione non sembra idonea a generare effetti verticali di *customer foreclosure* in questi mercati.

50. Infine, Hera è attiva nei mercati dell'incenerimento dei rifiuti urbani e speciali in Emilia-Romagna in quanto gestisce alcuni termovalorizzatori localizzati in Veneto, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia e Toscana. Nei suoi precedenti²⁹, l'Autorità ha distinto il mercato dell'incenerimento dei rifiuti urbani da quello dei rifiuti speciali, in ragione dei differenti vincoli normativi esistenti derivanti dalla tipologia di rifiuti che un impianto può bruciare. Il perimetro geografico è stato definito al massimo regionale per il mercato dell'incenerimento dei rifiuti urbani (ai sensi dei principi di autosufficienza e di prossimità, gli impianti bruciano i rifiuti urbani prodotti in predeterminati ATO a tariffe regolate a livello regionale o provinciale) e al minimo regionale per il mercato dell'incenerimento dei rifiuti speciali (in quanto non sottoposto a vincoli di prossimità). Considerando perimetri geografici regionali per il mercato dell'incenerimento dei rifiuti urbani, Hera dispone di una quota pari a circa il [50-55]%; considerando, invece, un perimetro geografico sovra-regionale per il mercato dell'incenerimento dei rifiuti speciali, Hera detiene una quota pari a circa il [30-35]% nella macroarea identificata con le regioni Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Trentino Alto Adige ed Emilia-Romagna. In totale, nel corso del 2023 AIMAG ha conferito ai termovalorizzatori di Hera circa [10.000-15.000] tonnellate di rifiuti urbani indifferenziati, ossia meno dell'1% della loro capacità di smaltimento. In virtù del fatto che il mercato è oggetto di

²⁸ Cfr., a titolo di esempio: C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit. e C12035 - *Ireti/Atena*, cit..

²⁹ Cfr., a titolo di esempio: C12648 - *Iren-Egea/Egea Holding*, cit. e C12032 - *Iren Ambiente/F2i Ambiente*, provvedimento n. 25884 del 24 febbraio 2016, in Bollettino n. 7/2016.

regolamentazione sia nella disponibilità della capacità dei termovalorizzatori sia nella relativa tariffa, l'Operazione non sembra idonea a generare effetti verticali potenzialmente problematici.

RITENUTO, pertanto, necessario procedere a ulteriori approfondimenti istruttori al fine di valutare se l'operazione in esame sia suscettibile di ostacolare, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in modo significativo la concorrenza effettiva nel mercato della futura gara d'ambito per l'affidamento della concessione del servizio di distribuzione del gas naturale nell'ATEM di Modena 1;

DELIBERA

- a) l'avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, nei confronti delle società Hera S.p.A. e AIMAG S.p.A.;
- b) la fissazione del termine di giorni dieci, decorrente dalla data di notificazione del presente provvedimento, per l'esercizio da parte dei legali rappresentanti delle Parti, ovvero da persone da esse delegate, del diritto di essere sentiti, ai sensi dell'articolo 14, comma 1, della legge n. 287/1990, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Trasporti, Energia e Ambiente del Dipartimento per la Concorrenza - 2 di questa Autorità almeno tre giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;
- c) che il responsabile del procedimento è il dottor Giuseppe Quinto;
- d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Trasporti, Energia e Ambiente del Dipartimento per la Concorrenza - 2 di questa Autorità dai legali rappresentanti delle Parti o da persone da essi delegate;
- e) che il procedimento deve concludersi entro novanta giorni decorrenti dalla data di delibera del presente provvedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS2069 - CONSIP/BANDO DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT NEI PATRIMONI IMMOBILIARI IN USO ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Roma, 19 dicembre 2024

Ministero dell'Economia e delle Finanze

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito, "Autorità"), nella sua adunanza del 17 dicembre 2024, ha espresso le seguenti considerazioni con riferimento alla richiesta di parere formulata, ai sensi dell'articolo 22 della legge n. 287/1990, dal Ministero dell'Economia e delle Finanze in merito alla procedura di gara per l'affidamento di un Accordo Quadro, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 59, comma 4 lettera a), del nuovo Codice dei contratti pubblici (D.lgs. n. 36/2023) e dell'articolo 2, comma 225, della legge n. 191/2009, avente a oggetto i servizi di *facility management* da eseguirsi negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni (c.d. Grandi Immobili e Grandi Patrimoni), che sarà indetta per il tramite della Concessionaria Servizi Informatici Pubblici - CONSIP S.p.A..

Preliminarmente, si osserva che il disegno della strategia di gara, nella sua struttura complessiva, non appare, *prima facie*, suscettibile di restringere il corretto svolgimento del confronto competitivo per l'aggiudicazione della gara stessa.

Tuttavia, dall'esame della documentazione prodotta sono emerse alcune criticità, legate agli specifici aspetti di seguito descritti.

In primo luogo, non sembra condivisibile l'eccezione al vincolo di partecipazione prevista in favore di soggetti che si trovano tra loro in situazione di controllo/collegamento, ai sensi dell'articolo 2359 c.c.. Tale previsione, infatti, oltre a rappresentare una disparità di trattamento rispetto al caso degli RTI - Raggruppamenti Temporanei di Imprese (per i quali vige il c.d. blocco), permetterebbe di fatto ai grandi gruppi societari di eludere il vincolo di partecipazione e di poter essere così presenti, al contrario di quanto consentito agli altri concorrenti, potenzialmente in tutti i lotti nazionali. Ciò, peraltro, risulterebbe in contraddizione con l'obiettivo di tutelare le imprese di minori dimensioni (le c.d. Micro, Piccole e Medie Imprese - MPMI).

In secondo luogo, si rileva una possibile problematica con riferimento all'assegnazione delle quote nel caso di lotti con due aggiudicatari. Nello specifico, la previsione per cui, in caso di offerte in numero inferiore a tre (e in particolare pari a due), vi sia un solo aggiudicatario comporta automaticamente l'assegnazione solo del 70% del lotto (o, persino, anche solo del 30% del

medesimo lotto, a seconda dei requisiti posseduti dal concorrente), con l'esclusione dell'operatore secondo classificato, nonostante questi abbia presentato un'offerta valida. Non rilevandosi alcun razionale di natura concorrenziale alla base di una simile previsione, l'Autorità ne auspica l'eliminazione, consentendo in questo modo la piena copertura del lotto (a vantaggio delle Pubbliche Amministrazioni richiedenti i servizi di *facility management*), nonché premiando l'operatore utilmente posizionatosi secondo in graduatoria.

Infine, sempre con riferimento all'assegnazione delle quote, la mancata saturazione del lotto potrebbe avvenire, secondo le regole di gara, anche nel caso di un numero di offerte superiore a due in cui i primi due concorrenti in graduatoria soddisfino i requisiti solo per la quota del 30% (saturando, quindi, il lotto per il 60%). In siffatti casi, sarebbe opportuno che anche il restante 40% del lotto venisse assegnato, in particolare, scorrendo la graduatoria in modo da includere nell'aggiudicazione gli operatori ivi utilmente posizionati, fino al raggiungimento del 100% del lotto. Questa soluzione, oltre a consentire la piena saturazione del lotto stesso (nuovamente a vantaggio delle Pubbliche Amministrazioni che richiederanno i relativi servizi), si tradurrebbe anche in un ulteriore incentivo alla partecipazione alla gara, in quanto potrebbero venire premiati nell'aggiudicazione anche gli operatori terzi, ed eventualmente quarti, classificati.

In ogni caso, l'Autorità si riserva di valutare gli esiti della gara in esame, ove nel corso del suo svolgimento emergano elementi suscettibili di configurare illeciti anticoncorrenziali.

Il presente Parere sarà pubblicato sul Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato successivamente alla pubblicazione del bando di gara in questione.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS12789 - OTIS ASCENSORI-SERVIZIO NON RICHIESTO

Provvedimento n. 31513

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 marzo 2025;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Nuovo Regolamento");

VISTA la comunicazione del 22 ottobre 2024, con cui è stato avviato il procedimento PS12789 nei confronti della società Otis Servizi S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 22 ottobre 2024, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la sede legale di Otis Servizi S.r.l. e una sua sede locale;

VISTA la comunicazione del 5 febbraio 2025, con cui - in considerazione dell'entrata in vigore del Nuovo Regolamento - è stato fissato il termine di conclusione del procedimento al 22 aprile 2025;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 15 gennaio 2025, con la quale la società Otis Servizi S.r.l. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 20 febbraio 2025;

VISTI gli atti del procedimento

I. LE PARTI

1. La società Otis Servizi S.r.l. (di seguito, "Otis" o "Professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è attiva nella produzione, installazione e manutenzione di ascensori, scale e tappeti mobili.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne le condotte del Professionista consistenti:

A. nell'installazione, sugli impianti di ascensore per i quali è incaricata della manutenzione, di un accessorio a pagamento denominato "Otis One" senza prima ottenere un consenso espresso da

parte degli utenti (Otis One è un dispositivo che connette l'impianto di ascensore a un *cloud* di Otis e permette a quest'ultima di raccogliere automaticamente i dati relativi all'attività dell'impianto presso cui è installato e monitorarne il funzionamento);

B. nell'installazione con ritardo degli impianti di ascensore;

C. nella gestione con ritardo e/o in maniera non risolutiva delle richieste di intervento in caso di guasti ovvero in caso di interventi di c.d. ammodernamento, e nelle difficoltà a contattare il servizio assistenza.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

3. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 24 ottobre 2024 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12789.

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

5. In data 24 ottobre 2024, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso alcune sedi di Otis.

6. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 17 dicembre 2024 e ha risposto alla richiesta di informazioni in data 23 dicembre 2024.

7. In data 15 gennaio 2025, Otis ha presentato una memoria infra-procedimentale e ha presentato una proposta di impegni, integrata in data 20 febbraio 2025, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento.

8. In data 5 marzo 2025, è stata comunicata al Professionista la chiusura della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Nuovo Regolamento.

III.2. Gli impegni del Professionista

9. Con nota pervenuta in data 15 gennaio 2025, il Professionista ha presentato una prima proposta di impegni. Con successiva nota, pervenuta in data 20 febbraio 2025, la Società ha presentato - nella versione consolidata - la seguente proposta di impegni, "*in via permanente e senza alcuna limitazione temporale*", ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento, trasmettendone la versione non confidenziale in data 13 marzo 2025.

Impegno I - Impegno *pro futuro* volto a scongiurare una condotta simile a quella contestata per Otis One

Otis si impegna a richiedere il previo consenso ai consumatori, ai condomini e alle microimprese, in tutti i casi in cui intenda lanciare sul mercato un nuovo prodotto o servizio addizionale, non nativo dell'ascensore e non oggetto di accordi contrattuali in essere, da offrire massivamente ai clienti, come avvenuto per Otis One, qualora detto nuovo prodotto o servizio addizionale sia a pagamento. Tale impegno sarà attuato a partire dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno II - Training aziendale dedicato alle pratiche commerciali scorrette

Otis si impegna a organizzare uno specifico *training* aziendale, con il supporto di legali esterni, rivolto al personale commerciale avente a oggetto le pratiche commerciali scorrette di cui al Codice del consumo.

Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno III - Rimborso ai condomini e microimprese che hanno versato a Otis il corrispettivo per il dispositivo Otis One

Otis si impegna a rimborsare i condomini e le microimprese dell'importo versato per il dispositivo Otis One (110 euro + IVA, salvo casi in cui vi siano stati sconti) e a corrispondere una somma ulteriore di 22 euro (pari al 20% del costo iniziale del servizio), lasciando installato e attivo il dispositivo Otis One, in modo tale da consentire comunque di poter fruire dei servizi connessi gratuitamente.

A tal fine, entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, il Professionista invierà una comunicazione (via PEC o, se non disponibile, tramite raccomandata A/R), come quella qui di seguito riportata.

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che - con riferimento alla campagna in oggetto - Otis Servizi s.r.l. (“Otis”), provvederà direttamente a rimborsarle l’importo di euro 110+IVA da lei già versato per l’installazione del dispositivo gateway di Otis ONE™, unitamente alla ulteriore somma di 22 euro.
- La informiamo che, comunque, nell’ottica di garantire servizi di elevato valore aggiunto per i propri clienti, Otis lascerà comunque installato ed attivo il predetto dispositivo in modo tale da consentirle di poter fruire gratuitamente dei servizi connessi di Otis ONE™ già descritti nelle precedenti comunicazioni.
- Al fine di poter ricevere le predette somme dovrà solo comunicare al seguente indirizzo e-mail [*] entro e non oltre 12 mesi dalla data di ricevimento della presente comunicazione, l’IBAN del conto corrente e la relativa intestazione su cui dovrà essere effettuato il versamento da parte della Società.
Può trovare tutti i dettagli della campagna concordata con l’AGCM sul nostro sito www.otis.it ... (verrà indicato il link completo).
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Otis, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

Rispetto ai condomini e microimprese che hanno ricevuto l'installazione del dispositivo Otis One, ma non hanno ancora effettuato il pagamento, il Professionista invierà una comunicazione per indicare loro di non procedere al pagamento. Il testo della comunicazione è il seguente.

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che - con riferimento alla campagna in oggetto - Otis Servizi s.r.l. in relazione all’installazione del dispositivo gateway di Otis ONE™ ha stabilito che non dovrà provvedere al versamento dell’importo richiesto. Nel caso in cui abbia già ricevuto la fattura, la Società provvederà ad emettere la relativa nota di credito.
- La informiamo che, comunque, nell’ottica di garantire servizi di elevato valore aggiunto per i propri clienti, Otis lascerà comunque installato ed attivo il predetto dispositivo in modo tale da consentirle di poter fruire gratuitamente dei servizi connessi di Otis ONE™ già descritti nelle precedenti comunicazioni.
Può trovare tutti i dettagli della campagna concordata con l’AGCM sul nostro sito www.otis.it (verrà indicato il link completo).
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Otis, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

Otis si impegna a effettuare tali rimborsi nei confronti dei condomini e delle microimprese che risponderanno a tali comunicazioni entro dodici mesi dal loro invio. Trascorsi due mesi dall’invio di tali comunicazioni, in caso di mancato riscontro, Otis si impegna entro il terzo mese dal primo invio a inviare ai clienti condomini e microimprese una seconda comunicazione di similare contenuto, con posta ordinaria, ribadendo le condizioni in precedenza comunicate (c.d. ‘reminder’).

Impegno IV - Modifica della procedura dedicata ai contratti per i nuovi impianti

Otis si impegna a modificare la propria procedura interna dedicata ai contratti per i nuovi impianti con l’obiettivo di rafforzare le informazioni fornite a tutti i tipi di clienti nell’ambito dell’installazione di nuovi impianti, comunicando tempestivamente gli aggiornamenti in caso di slittamenti della data prevista per la spedizione del materiale e di inizio e fine installazione degli impianti.

Tale impegno sarà attuato entro quattro mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno V - Training aziendale sulla nuova procedura

Otis si impegna a organizzare attività formative per il personale aziendale commerciale e per l’ufficio montaggi sulla nuova procedura di cui all’impegno precedente.

Tale impegno sarà attuato entro un mese dall’adozione della procedura di cui all’Impegno IV.

Impegno VI - Integrazione del modulo di conferma ordine

Otis si impegna a integrare il modulo di conferma d’ordine rivolto a tutte le tipologie di clienti per fornire un’informazioni più precisa sulla data in cui è previsto che il materiale sarà pronto per la spedizione, su ogni eventuale aggiornamento in caso di slittamenti di tale data e sulla data prevista di inizio/fine installazione dell’impianto, con il seguente testo base:

“[...] Con riferimento allo stato di avanzamento del Contratto, Vi confermiamo che - in seguito alla prima visita di cantiere volta alla verifica della conformità del layout oggetto della fornitura - sarà nostra cura comunicarVi via e-mail (all’indirizzo indicato in Lettera d’Ordine):

- con esito positivo della regolarità della posizione contabile, Disegni firmati per approvazione e Definizione estetica completa, vi verrà comunicata la data prevista materiale pronto per la spedizione;
- eventuali aggiornamenti in caso di slittamenti della data prevista materiale pronto per la spedizione;
- una volta che vi saranno le condizioni di cantiere “pronto” (attestate dal verbale della visita di cantiere), vi verrà comunicata la data prevista di inizio/fine installazione dell’impianto [...].”

Tale impegno sarà attuato entro quattro mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno VII - Modifica dei processi di gestione interna dei reclami

Otis si impegna a modificare la procedura di gestione interna dei reclami, in termini di analisi, registrazione e gestione, secondo quanto dettagliato in un’apposita procedura aziendale allegata agli impegni.

Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno VIII - Training aziendale sui nuovi processi di gestione interna dei reclami

Otis si impegna a organizzare attività formative per il personale aziendale commerciale sulla nuova procedura di cui all’impegno precedente.

Tale impegno sarà attuato entro un mese dall’adozione della procedura di cui all’Impegno VII.

Impegno IX - Comunicazione alla società che gestisce il *call center*

Otis si impegna a inviare una comunicazione alla società che gestisce il *call center* al fine di ribadire alla stessa la necessità di garantire tempi di risposta adeguati e miglior efficienza operativa a beneficio dei clienti.

Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno X - Comunicazione ai tecnici Otis circa la chiusura degli interventi

Otis si impegna a inviare con cadenza settimanale una comunicazione *e-mail* ai tecnici incaricati della gestione degli interventi di riparazione, per ricordare la necessità di verificare, al termine di ogni giornata lavorativa, di avere correttamente aggiornato nei sistemi aziendali lo stato delle chiamate (in termini di inizio e fine dell’intervento), al fine di facilitare il monitoraggio interno del rispetto delle tempistiche di intervento.

Tale impegno sarà attuato entro dieci mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno XI - Inserimento sul sito *internet* di uno specifico modulo per la presentazione dei reclami online

Otis si impegna a inserire nel proprio sito *internet* uno specifico *link* denominato “RECLAMI”, cliccando sul quale il cliente avrà la possibilità di compilare e inviare direttamente a Otis uno specifico modulo per presentare un reclamo. In coerenza con l’Impegno VII, Otis indicherà

direttamente in tale modulo che entro 48 ore dal ricevimento del reclamo sarà inviata al cliente una comunicazione di primo riscontro.

Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno XII - Compensazione ai clienti che hanno inoltrato un reclamo scritto e legale per il mancato rispetto delle tempistiche per l'installazione di nuovi impianti

Otis si impegna a compensare con la somma di 1.500 euro i clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno inviato, tra il 1° gennaio 2022 e la data di pubblicazione del presente provvedimento, un reclamo scritto e legale lamentando un ritardo nell'installazione dei nuovi impianti, e che non abbiano già ricevuto misure compensative da parte del Professionista. A tal fine, Otis invierà una comunicazione ai suddetti soggetti come la seguente.

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che Otis Servizi s.r.l. - con riferimento alla campagna in oggetto - considerato il reclamo ricevuto ha deciso di riconoscerle, in via eccezionale e senza ammissione alcuna circa la fondatezza del reclamo stesso, l’accredito della somma di euro 1.500.
- Al fine di poter ricevere la predetta somma dovrà solo comunicare al seguente indirizzo e-mail [*], entro e non oltre 12 mesi dal ricevimento della presente comunicazione, l’IBAN del conto corrente su cui dovrà essere effettuato il versamento da parte della Società.
Può trovare tutti i dettagli della campagna concordata con l’AGCM sul nostro sito www.otis.it (verrà indicato il link completo).
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i nostri prodotti e servizi, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

Tale comunicazione sarà inviata entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno XIII - Compensazione ai clienti che hanno inoltrato un reclamo scritto e legale per ritardi o inefficienze nei servizi di assistenza

Otis si impegna a compensare i clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno inviato, tra il 1° gennaio 2022 e la data di pubblicazione del presente provvedimento, e che non abbiano già ricevuto misure compensative da parte del Professionista, un reclamo scritto e legale lamentando ritardi o inefficienze nell’assistenza Otis, con: (i) la somma equivalente a tre canoni mensili di manutenzione, nei casi in cui è in essere un contratto di manutenzione oppure con (ii) la somma equivalente a tre canoni mensili di manutenzione tenuto conto del canone di manutenzione in

precedenza vigente, nei casi in cui non vi sia più un contratto di manutenzione in essere. A tal fine, sarà inviata, a seconda dei casi, una delle due comunicazioni qui di seguito riportate.

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che Otis Servizi s.r.l. - con riferimento alla campagna in oggetto - considerato il reclamo ricevuto ha deciso di riconoscerle, in via eccezionale e senza ammissione alcuna circa la fondatezza del reclamo stesso, l’accredito della somma equivalente al canone di 3 mesi di manutenzione previsto dal contratto di manutenzione in essere, per un importo pari ad euro [*].
- Al fine di poter ricevere la predetta somma dovrà solo comunicare al seguente indirizzo e-mail [*], entro e non oltre 12 mesi dalla data di invio della presente comunicazione, l’IBAN del conto corrente su cui dovrà essere effettuato il versamento da parte della Società.
Può trovare tutti i dettagli della campagna concordata con l’AGCM sul nostro sito www.otis.it (verrà indicato il link completo).
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Otis, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che Otis Servizi s.r.l. - con riferimento alla campagna in oggetto - considerato il reclamo ricevuto ha deciso di riconoscerle, in via eccezionale e senza ammissione alcuna circa la fondatezza del reclamo stesso, l’accredito della somma equivalente al canone di 3 mesi di manutenzione previsto dall’ultimo contratto di manutenzione, per un importo pari ad euro [*].
- Al fine di poter ricevere la predetta somma dovrà solo comunicare al seguente indirizzo e-mail [*], entro e non oltre 12 mesi dalla data di invio della presente comunicazione, l’IBAN del conto corrente su cui dovrà essere effettuato il versamento da parte della Società.
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Otis, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

Tali comunicazioni saranno inviate entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

10. L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del 22 ottobre 2024, considerato che tengono conto di tutti i profili oggetto del procedimento e siano risolutivi delle relative problematiche.

11. In primo luogo, risulta idonea la misura di cui all’Impegno I, dal momento che il Professionista - *in via permanente e senza alcuna limitazione temporale* - in tutti i casi in cui intenda lanciare sul mercato un nuovo prodotto o servizio addizionale, e dunque senza limitarsi a Otis One,

si impegna a richiedere il previo consenso ai consumatori, ai condomini e alle microimprese, qualora detto nuovo prodotto o servizio addizionale sia a pagamento e non sia nativo dell'ascensore né oggetto di accordi contrattuali già in essere.

12. Inoltre, il Professionista si impegna a migliorare la completezza e precisione delle informazioni offerte ai consumatori che acquistano un nuovo impianto, intervenendo su più aspetti: (i) sulle proprie procedure interne (Impegno IV); (ii) con un *training* specifico rivolto ai propri dipendenti (Impegno V) e (iii) nei confronti dei consumatori, integrando il modulo di conferma dell'ordine (Impegno VI).

13. Analogamente, con l'obiettivo di migliorare la gestione dei reclami, Otis si impegna in maniera organica, intervenendo: (i) sulle proprie procedure interne (Impegno VII); (ii) con un *training* specifico rivolto ai propri dipendenti (Impegno VIII); (iii) presso la società che gestisce il *call center* (Impegno IX) e (iv) sul proprio sito *internet* (Impegno XI).

14. Per una gestione tempestiva e risolutiva delle richieste di intervento appare fondamentale l'aggiornamento costante dei sistemi aziendali con le date di inizio e fine delle richieste nonché con il numero delle richieste da gestire: Otis interviene specificamente in tal senso con l'Impegno X.

15. Di particolare rilevanza, poi, risultano le misure di ristoro di cui all'Impegno III, all'Impegno XII e all'Impegno XIII, atteso l'aspetto compensativo di carattere economico previsto a vantaggio dei consumatori e delle microimprese.

16. Inoltre, con riferimento all'Impegno III, si evidenzia che le modalità con cui il Professionista intende informare i condomini e microimprese della possibilità di ottenere tali ristori, chiedendo loro l'IBAN su cui accreditarli, appaiono idonee ad assicurare un effetto utile alla misura ristorativa, atteso che: (i) le comunicazioni in questione sono inviate tramite PEC, ove disponibile, oppure con raccomandata A/R; (ii) in caso di mancato riscontro dopo due mesi è inviata una comunicazione di c.d. *reminder* e (iii) in tali comunicazioni sarà presente un *link* di rinvio al sito Otis, in cui sarà inserita un'informativa sul contenuto di tali impegni, per garantire che i destinatari delle comunicazioni possano avere un'informazione adeguata e verificare i motivi di tale richiesta di fornire l'IBAN.

17. Quanto alle misure ristorative di cui all'Impegno XII e all'Impegno XIII non appare necessaria una comunicazione di c.d. *reminder* dal momento che, in questi casi, si tratta di condomini e microimprese che hanno presentato un reclamo e che, pertanto, hanno già in essere contatti con Otis. Anche in questi casi, tuttavia, particolarmente opportuna è la presenza di un *link* di rinvio al sito Otis, in cui sarà inserita un'informativa sul contenuto di tali impegni, per garantire che i destinatari delle comunicazioni possano avere un'informazione adeguata e verificare i motivi di tale richiesta di fornire l'IBAN.

18. In questo quadro articolato di misure, assume, infine, particolare rilievo anche l'Impegno II, con cui il Professionista, attraverso un *training* specifico rivolto ai dipendenti, si impegna a diffondere all'interno della Società l'opportuna conoscenza delle norme del Codice del consumo.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Otis Servizi S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Otis Servizi S.r.l.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento, nei confronti della società Otis Servizi S.r.l. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 20 febbraio 2025, come descritti nel formulario allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento;

c) che la società Otis Servizi S.r.l. informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni entro novanta giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera nonché, entro quindici mesi dalla data di pubblicazione della presente delibera, degli avvenuti rimborsi e/o compensazioni previsti negli impegni.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Nuovo Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12930 – ENI PLENITUDE MODALITÀ COMUNICAZIONE RINNOVI*Avviso di avvio di procedimento istruttorio***AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

Informativa di avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del “*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356, in relazione al procedimento **PS12930**.

I. LA PARTE

La società **Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit** (di seguito anche “Eni” o “Eni Plenitude”) attiva nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas sul mercato libero, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del consumo.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

Sulla base di numerose e continue denunce pervenute all'Autorità, dal mese di maggio 2024, da parte di singoli consumatori e Associazioni di consumatori, è emerso che Eni, ha proceduto a modificare le condizioni economiche di fornitura ai propri clienti nonostante fosse consapevole che un numero consistente dei clienti interessati non aveva ricevuto la dovuta preventiva comunicazione.

In particolare, a fronte di un numero rilevante di comunicazioni di modifica delle condizioni economiche di fornitura inesitate, pari al 6,4% del totale degli invii nel periodo compreso tra settembre 2023 e novembre 2024 e, nonostante la piena consapevolezza della mancata ricezione delle stesse, acquisita tramite i *report* resi dallo spedizioniere Poste Italiane, Eni appare aver comunque proceduto al rinnovo delle condizioni economiche dei contratti in scadenza, applicando agli utenti nuovi prezzi e privando un numero di consumatori, almeno pari a 158.001, della possibilità di esercitare il diritto di recesso, limitandone così la libertà di scelta in ordine alla permanenza nel vincolo contrattuale.

In tale contesto, in contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'art. 20, Eni Plenitude appare non aver assunto alcuna iniziativa volta a gestire gli esiti di consegna negativi ed essersi limitata a ripristinare le condizioni economiche previgenti o a rinegoziare le condizioni di fornitura solo in relazione a una parte dei consumatori che hanno presentato un reclamo.

III. AVVISO

Mediante il presente avviso si informano i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 4 del *Regolamento* che, con comunicazione del 4 marzo 2025, prot. n. 15812, è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti del Professionista, volto ad accertare l'eventuale violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo.

Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell'articolo 11 del *Regolamento*.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Trasporti, energia e ambiente del Dipartimento Tutela del Consumatore 1, e il riferimento al **PS12930**.

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

Bollettino Settimanale
Anno XXXV- N. 13 - 2025

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

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

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

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
