

**A575 - OSTACOLI ALL'ACCESSO AL MERCATO DEL TRASPORTO FERROVIARIO
PASSEGGERI RETE AV**
Allegato al provvedimento n. 31869

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 14-TER DELLA LEGGE N.
287/1990**

1. Numero del Procedimento

A575 - *Ostacoli all'accesso al mercato del trasporto ferroviario passeggeri AV.*

2. Parte del Procedimento

Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. ("RFI", la "Società", il "Gestore" o il "GI").

3. Fattispecie contestata

Con provvedimento del 18 marzo 2025, notificato il 20 marzo 2025 ("**Provvedimento di Avvio**" o "**Avvio**"), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**Autorità**" o "**AGCM**") ha avviato nei confronti di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. ("**FSI**") e di RFI (congiuntamente, le "**Parti**") il procedimento istruttorio A575 - *Ostacoli all'accesso al mercato del trasporto ferroviario passeggeri AV* (il "**Procedimento**"), per verificare l'esistenza di eventuali violazioni dell'art. 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea ("**TFUE**").

La fattispecie contestata nel Provvedimento di Avvio consisterebbe presuntivamente nell'adozione da parte di RFI di una complessiva strategia abusiva *"volta a ostacolare l'accesso all'infrastruttura ferroviaria nazionale e, conseguentemente, l'ingresso nel mercato del trasporto passeggeri AV da parte dell'operatore nuovo entrante SVI, favorendo in tal modo la controllata di FSI, Trenitalia, principale operatore nel mercato del trasporto ferroviario passeggeri su rete AV"*¹.

Più in particolare, secondo quanto ipotizzato nell'Avvio, RFI avrebbe:

- i. *"delineato un sistema di regole e procedure di assegnazione che, anche ove apparentemente aderenti alla disciplina di settore, nella sostanza si sono rivelate idonee a comportare un "irrigidimento" dell'istituto dell'AQ tale da renderlo di fatto uno strumento di ostacolo all'utilizzo*

¹ Cfr. Provvedimento di Avvio, § 25.

dell'infrastruttura ferroviaria da parte di nuovi operatori”²;

- ii. *“più volte superato i limiti percentuali di capacità quadro massima assegnabile [...] amplifica[ndo] la presenza di situazioni di conflitto in relazione alle nuove richieste di capacità quadro, non garantendo il soddisfacimento delle esigenze di mercato del nuovo entrante”³;*
- iii. *tentato, “con il PIR 2026, di introdurre modifiche che sono apparse peggiorative in termini di effetti anticoncorrenziali [ossia di inserire una previsione che avrebbe penalizzato gli] operatori che - come SVI - intendono utilizzare materiale rotabile AV “a doppio piano””⁴.*

Tali condotte, *“al concretizzarsi dell'interesse di un terzo a operare nel mercato del trasporto AV”* avrebbero permesso a RFI *“di rallentare/ostacolare l'accesso all'infrastruttura”* e, dunque, di mantenere *“un contesto di mercato sostanzialmente statico”* favorendo così la *“consociata Trenitalia, anch'essa interamente partecipata da FSI, [permettendole] di conservare stabilmente la propria posizione di mercato”⁵.*

4. Mercati interessati

Secondo l'Avvio, le condotte oggetto del Procedimento interesserebbero i seguenti mercati:

- i. *il mercato a monte “dell'accesso all'infrastruttura ferroviaria nazionale, nel quale RFI detiene una posizione dominante in virtù dell'atto concessorio di cui al D.M. 31 ottobre 2000 n. 138/T, con il quale la società del gruppo FSI ha assunto la gestione in monopolio legale della rete ferroviaria nazionale”⁶;*
- ii. *il mercato a valle “del trasporto ferroviario passeggeri su rete AV” che rappresenta “un mercato rilevante del prodotto distinto dai servizi a medio-lunga percorrenza, in ragione delle rilevanti differenze nei tempi di percorrenza, nella frequenza delle corse, nelle caratteristiche di comfort e qualità e nel livello delle tariffe sotto il profilo della domanda, nonché per le specificità e*

² Cfr. Provvedimento di Avvio, § 34.

³ Cfr. Provvedimento di Avvio, § 42.

⁴ Cfr. Provvedimento di Avvio, § 48.

⁵ Cfr. Provvedimento di Avvio, §§ 50 e 51.

⁶ Cfr. Provvedimento di Avvio, § 26.

*l'altissimo grado di sofisticazione tecnologica dal lato dell'offerta"*⁷.

Ad avviso dell'Autorità, la *"presunta condotta abusiva realizzata sul mercato a monte dell'infrastruttura ferroviaria sembra aver ostacolato l'ingresso di SVI nel mercato del trasporto ferroviario passeggeri su rete AV"*⁸ in cui *"Trenitalia, controllata al 100% da FSI, serv[irebbe] una quota di passeggeri prossima al 70%, offrendo più di 250 collegamenti giornalieri con i treni Frecciarossa e Frecciargento sulla rete AV",* mentre *"NTV det[errebbe] il restante 30% circa dei collegamenti AV, con oltre 100 treni al giorno"*⁹.

5. Descrizione degli impegni proposti

La Società ritiene che le proprie condotte siano pienamente lecite e non integrino in alcun modo gli estremi di un abuso di posizione dominante, non essendo riscontrabili nella specie gli elementi indefettibili per contestare a RFI una strategia abusiva volta a ostacolare l'accesso all'infrastruttura ferroviaria nazionale in violazione dell'art. 102 TFUE.

Come infatti già rappresentato nel Procedimento, RFI si è sempre attenuta a quanto prescritto dalla regolazione di settore e dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti ("ART"), e pertanto ha:

- gestito il processo di coordinamento in maniera uniforme per tutte le imprese ferroviarie, nel pieno rispetto dei criteri declinati nel Prospetto Informativo di Rete ("PIR"), che – come noto – è un atto a *"carattere precipuamente para-regolatorio in quanto attuativo delle prescrizioni formulate dall'Autorità"* di settore (cfr. TAR Piemonte, 14 marzo 2022, n. 206);
- assegnato alle imprese ferroviarie richiedenti il 100% della capacità disponibile al solo fine di consentire un uso pieno e pro-competitivo dell'infrastruttura ferroviaria (senza che alcun richiedente formulasse contestazioni in merito), ciò che ha permesso un maggiore soddisfacimento delle esigenze del nuovo entrante (SVI) e ha promosso un'effettiva apertura del mercato. In ogni caso, sin dal momento in cui l'ART ha ritenuto di ricondurre la capacità massima assegnabile entro il limite dell'85%, RFI si è adeguata pur nella consapevolezza che ciò avrebbe inevitabilmente accresciuto il numero di conflitti oggetto di coordinamento;

⁷ Cfr. Provvedimento di Avvio, § 28.

⁸ Cfr. Provvedimento di Avvio, § 28.

⁹ Cfr. Provvedimento di Avvio, § 29.

- prospettato all'ART – nei tempi e nei modi previsti dalla regolazione di settore – una proposta di modifica del PIR volta ad assicurare una gestione tempestiva delle avarie sulla rete, salvo poi ritirarla a seguito del parere negativo della stessa ART.

Pur essendo pienamente convinta della liceità del proprio operato, RFI intende proporre un set di misure ("Impegni") volto a superare i profili di asserita criticità delineati nell'Avvio, sul presupposto che, ai sensi dell'art. 14-ter della legge n. 287/90, l'AGCM confermi che non sussistano ragioni per proseguire l'istruttoria e, conseguentemente, provveda alla chiusura del Procedimento senza l'accertamento di alcun comportamento illecito.

Al riguardo, la Società evidenzia preliminarmente che il set di Impegni verterà sull'unico profilo di criticità ancora attuale – ossia l'asserito ostacolo all'utilizzo dell'infrastruttura da parte di nuovi operatori ferroviari, che l'Autorità ritiene essere frutto degli attuali criteri di priorità contenuti nel PIR – dal momento che sono da ritenersi superate le ulteriori contestazioni formulate nell'Avvio, concernenti:

- il superamento dei limiti percentuali di capacità quadro massima assegnabile, tenuto conto che RFI alloca capacità quadro esclusivamente nel limite dell'85% della capacità infrastrutturale e che peraltro si è impegnata, in occasione di richieste di aggiornamento degli Accordi Quadro attualmente in vigore o di nuove richieste di Accordo Quadro, a ricondurre, entro il predetto limite dell'85%, la capacità infrastrutturale allocata in misura eccedente;
- la modifica del PIR 2026 asseritamente penalizzante per gli operatori che intendevano utilizzare un treno "a doppio piano", dal momento che si trattava di una mera proposta che non è stata poi inserita nella versione definitiva del PIR. Sul punto si segnala tuttavia che il TAR Piemonte (sez. III) – con sentenze nn. 1638/25 e 1642/2025 – ha accolto i ricorsi presentati da Trenitalia e Italo avverso la delibera ART 6 dicembre 2024 n. 178/2024, che ha prescritto l'eliminazione della cd. "doppia compatibilità" treno/traccia proposta dal Gestore.

Tanto premesso, si illustrano di seguito gli Impegni che RFI intende assumere, con la precisazione che questi non possono essere interpretati quale diretta o indiretta ammissione, da parte della Società, della fondatezza delle contestazioni mosse dall'AGCM nell'Avvio.

a. Impegni strutturali

Non applicabile.

b. Impegni comportamentali

Ai sensi dell'art. 14-ter della legge n. 287/90, RFI presenta i seguenti Impegni:

➤ **IMPEGNO 1:**

A. RICONOSCIMENTO DI CAPACITÀ INFRASTRUTTURALE A SVI

La Società – tenuto conto dei principi e dei criteri previsti dal quadro legislativo e regolamentare vigente e nell'ambito della discrezionalità riconosciuta in capo al Gestore dell'Infrastruttura – ad esito del processo di coordinamento procederà ad assegnare a SVI i seguenti canali orario, i quali non potranno essere oggetto di retrocessioni per un periodo di dieci anni decorrenti dal loro inserimento nel pertinente AQ a seguito dell'approvazione dei presenti Impegni¹⁰:

Numero canale	O/D	Fascia Oraria	Fermate intermedie	IF attualmente assegnataria del canale
DORSALE – CANALI ORARIO DISPARI				
1	Milano Porta Garibaldi – Roma Termini	5-6	Milano Rogoredo*, Reggio Emilia AV, Bologna C.le, Firenze SMN, Roma Tiburtina*	SVI

¹⁰ Ciò in coerenza con la previsione dell'Impegno 3, parte D relativamente ai limiti alle retrocessioni per il Nuovo entrante di cui *infra*.

2	Milano Centrale – Roma Termini	9-10	Bologna Centrale, Roma Tiburtina	Canale “fast” libero
3	Torino Porta Nuova – Roma Termini	10-11	Torino Porta Susa, Rho Fiera*, Milano Porta Garibaldi, Milano Rogoredo*, Reggio Emilia AV, Bologna Centrale, Firenze SMN, Roma Tiburtina*	TI
4	Milano Porta Garibaldi – Roma Termini	13-14	Milano Rogoredo*, Reggio Emilia AV, Bologna C.le, Firenze SMN, Roma Tiburtina*	TI
5	Milano Porta Garibaldi – Roma Termini	19-20	Milano Rogoredo*, Reggio Emilia AV, Bologna C.le, Firenze SMN, Roma Tiburtina*	Canale “standard” libero tra MI e RM
6	Torino Porta Nuova – Roma Termini	19-20	Torino Porta Susa, Rho Fiera*, Milano Porta Garibaldi, Milano Rogoredo*, Reggio Emilia AV, Bologna C.le, Firenze SMN, Roma Tiburtina*	SVI
DORSALE – CANALI ORARIO PARI				
1	Roma Termini – Torino Porta Nuova	5-6	Roma Tiburtina*, Firenze SMN, Bologna C.le, Reggio Emilia AV, Milano Rogoredo*, Milano Porta Garibaldi, Rho Fiera*, Torino Porta Susa	TI
2	Roma Termini – Milano Porta Garibaldi	6-7	Roma Tiburtina*, Firenze SMN, Bologna C.le, Reggio Emilia AV, Milano Rogoredo*	SVI
3	Roma Termini – Torino Porta Nuova	11-12	Roma Tiburtina*, Firenze SMN, Bologna C.le, Reggio Emilia AV, Milano Rogoredo*, Milano Porta Garibaldi, Rho Fiera*, Torino Porta Susa	TI

4	Roma Termini – Milano Porta Garibaldi	13-14	Roma Tiburtina*, Firenze SMN, Bologna C.le, Reggio Emilia AV, Milano Rogoredo*	TI
5	Roma Termini – Milano Porta Garibaldi	19-20	Roma Tiburtina*, Firenze SMN, Bologna C.le, Reggio Emilia AV, Milano Rogoredo*	TI
6	Roma Termini – Milano Centrale	21-22	Roma Tiburtina, Bologna Centrale	Canale “fast” libero

**fermate non richieste ma assegnabili*

TRASVERSALE – CANALI ORARIO DISPARI				
1	Milano Centrale - Venezia Santa Lucia	6-7	Brescia, (Desenzano/Peschiera del G.)*, Verona, Vicenza, Padova, Venezia Mestre	Italo
2	Milano Porta Garibaldi – Venezia Santa Lucia	12-13	Brescia, (Desenzano/Peschiera del G.)*, Verona, Vicenza, Padova, Venezia Mestre	SVI
3	Milano Centrale - Venezia Santa Lucia	15-16	Brescia, (Desenzano/Peschiera del G.)*, Verona, Vicenza, Padova, Venezia Mestre	Italo
TRASVERSALE – CANALI ORARIO PARI				
1	Venezia Santa Lucia – Milano Porta Garibaldi	9-10	Venezia Mestre, Padova, Vicenza, Verona, (Peschiera del G./Desenzano)** , Brescia	TI

2	Venezia Santa Lucia – Torino Porta Nuova	15-16	Venezia Mestre, Padova, Vicenza, Verona, (Peschiera del G./Desenzano)** Brescia, Milano PG, Rho Fiera, Torino Porta Susa	SVI
3	Venezia Santa Lucia – Milano Centrale	19-20	Venezia Mestre, Padova, Vicenza, Verona, (Peschiera del G./Desenzano)** , Brescia	SVI

B. INTRODUZIONE DI UN MECCANISMO DI BACK-UP

Il GI ritiene opportuno impegnarsi ad introdurre un meccanismo di *backup* che – in caso di ritardi nell’avvio delle attività da parte di SVI – consenta alle IF che hanno subito retrocessioni in favore di tale impresa di continuare ad esercire la capacità sino a quanto SVI non inizi effettivamente ad operare sul mercato.

Più nel dettaglio, il GI comunicherà tempestivamente al Richiedente precedentemente assegnatario della capacità in questione (c.d. “*vettore sostitutivo*”) eventuali posticipi - formalizzati da SVI non oltre la scadenza del termine per la richiesta di tracce previsto dal PIR - della data di attivazione di tali canali al fine di consentirgli di richiedere ed ottenere tale capacità sotto forma di tracce. La richiesta del *vettore sostitutivo* sarà considerata in ogni caso tempestiva laddove presentata entro 10 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione da parte del GI.

Al fine di assicurare un’efficace implementazione del meccanismo sopra descritto, con individuazione *ex ante* del c.d. “*vettore sostitutivo*”, il GI si impegna a riportare tale indicazione sia all’interno dell’AQ sottoscritto da SVI sia dell’AQ di cui risulta titolare il Richiedente precedentemente assegnatario della capacità retrocessa.

➤ **IMPEGNO 2:**

Nelle more dell'adozione della nuova regolazione da parte dell'ART, RFI si impegna a proporre – nell'ambito della discrezionalità di cui gode e nel pieno rispetto delle prerogative dell'ART – l'introduzione dei criteri di priorità previsti dagli artt. 9 e 10 del Regolamento 2016/545/UE (il **"Regolamento"**).

In particolare, RFI si impegna a prospettare nel prossimo processo di consultazione (ossia quello relativo al PIR 2028 che disciplina il processo di allocazione della capacità quadro 2027) la sostituzione del paragrafo 4.4.2.2 con la seguente disposizione:

"Qualora si verificassero conflitti tra Accordi Quadro già sottoscritti e nuove richieste di sottoscrizione o modifica di Accordi Quadro, secondo quanto stabilito all'art. 9 del Regolamento 2016/545/UE, il GI effettua un primo coordinamento finalizzato a conciliare al massimo le richieste coerentemente con quanto previsto all'art. 28, commi 5 e 6, del D.lgs. 112/15.

Tale procedura sarà avviata dal GI a seguito della comunicazione ai Richiedenti della proposta di capacità quadro e terminerà in concomitanza con la scadenza del termine per la presentazione delle osservazioni da parte degli stessi.

Sentiti i richiedenti interessati al fine di conciliare le richieste in conflitto, il GI trasmette alle parti interessate le seguenti informazioni:

- *capacità quadro richiesta da tutti i Richiedenti sugli stessi itinerari (nel caso di conflitto tra nuove richieste di sottoscrizione);*
- *capacità quadro assegnata a tutti gli altri Richiedenti sugli stessi itinerari (nel caso di conflitto tra nuove richieste e accordi quadro già sottoscritti);*
- *capacità quadro alternativa proposta sugli itinerari pertinenti con eventuali variazioni qualitative e/o quantitative rispetto alle richieste pervenute ovvero alla capacità quadro già assegnata;*
- *descrizione dettagliata dei criteri utilizzati nella procedura di assegnazione della capacità quadro.*

Dette informazioni sono fornite garantendo la riservatezza commerciale delle informazioni, a meno che i soggetti interessati non vi abbiano acconsentito. Il GI, all'atto della consegna della proposta di capacità quadro, comunica - unitamente alla capacità armonizzata - le proposte alternative oggetto di procedura di coordinamento.

Quando, a seguito della prima fase di coordinamento, risulti impossibile conciliare gli Accordi Quadro esistenti e le richieste di nuovi Accordi Quadro o le richieste di modifica di Accordi Quadro in corso di validità, il GI effettua un secondo coordinamento in applicazione dei criteri di cui all'art. 10 del Regolamento 2016/545/UE, che si concluderà un mese prima della comunicazione da parte del GI ai Richiedenti della proposta definitiva di capacità quadro. A tal riguardo, si precisa che il GI non intende avvalersi della deroga di cui all'art. 10, comma 5, del Regolamento 2016/545/UE con riferimento all'allocazione di capacità nell'ambito di Accordi Quadro.

Se a conclusione della seconda fase di coordinamento le proposte di capacità quadro del GI non fossero accettate da uno o più dei soggetti interessati e se la richiesta di nuovo/modifica Accordo Quadro prevede un migliore utilizzo dell'infrastruttura, così come delineato anche dall'art. 6 del Regolamento 2016/545/UE, il GI – in applicazione dell'art. 9, comma 4, del Regolamento 2016/545/UE – procederà a richiedere ad ognuno dei titolari degli Accordi Quadro esistenti di retrocedere parte della capacità indicata nell'Allegato A. Se invece la richiesta di Accordo Quadro non prevede un utilizzo migliore dell'infrastruttura rispetto a uno o più accordi quadro confliggenti esistenti, il GI respinge la richiesta.

Se non è possibile soddisfare le richieste di nuovo/modifica Accordi Quadro, il gestore dell'infrastruttura dichiara satura, secondo quanto previsto dall'art. 29 del D.lgs 112/15, la sezione dell'infrastruttura interessata, fornendone comunicazione all'ART e alle Imprese interessate.

Ai fini di consentire al GI di effettuare i coordinamenti tra le richieste di capacità quadro, le imprese ferroviarie richiedenti/titolari di capacità quadro saranno tenute ad allegare, con cadenza annuale, il proprio modello aziendale/piano aziendale e a fornire, a richiesta del gestore, tutte le ulteriori informazioni ritenute necessarie”.

Si precisa che, nell'ambito del secondo coordinamento, nel valutare il miglior utilizzo dell'infrastruttura ai sensi dell'art. 6 del Regolamento 2016/545/UE, il GI terrà specificamente conto di quanto previsto dalla lettera c) di detto articolo, che impone di tutelare le esigenze dei passeggeri, le quali – come evidenziato da ART – “non poss[o]no che essere meglio garantite dalla presenza di uno o più nuovi concorrenti nel mercato”¹¹.

Al fine di dare effettiva applicazione alla disposizione di cui *supra*, il GI si impegna altresì a porre in

¹¹ Cfr. Parere ART, doc. 12.1 Fascicolo sub-procedimento impegni A575B, e nota prot. ART 11630 del 26 gennaio 2025.

consultazione:

- la nozione di “capacità significativa” posseduta o chiesta da un Richiedente sulla linea interessata (art. 10, comma 2, lett. d);
- i dati dei modelli aziendali/piani aziendali che intende prendere in considerazione ai fini della valutazione in merito alla redditività del modello aziendale del richiedente titolare della capacità quadro (art. 10, comma 2, lett. a);
- i dati dei modelli aziendali/piani aziendali che intende prendere in considerazione ai fini della valutazione in merito alle tempistiche di ammortamento del materiale rotabile (art. 10, comma 2, lett. g).

➤ **IMPEGNO 3:**

Nelle more dell'entrata in vigore dell'Impegno 2 e al fine di superare tempestivamente le eventuali preoccupazioni concorrenziali dell'Autorità, RFI si impegna a prospettare all'interno del PIR 2028 – con proposta di *“anticipata esecuzione”*¹² già a partire dall'Orario di Servizio 2026/2027 – l'introduzione delle seguenti definizioni/disposizioni.

A. LA NOZIONE DI NUOVO ENTRANTE

In via preliminare, occorre **definire la nozione di Nuovo entrante**. Al riguardo, l'ART evidenzia come *“le esigenze dei nuovi richiedenti accesso all'infrastruttura debbano essere ragionevolmente salvaguardate, in considerazione della natura capital intensive del settore del trasporto ferroviario, proprio nella fase di avvio delle attività industriali”*¹³.

In considerazione di ciò, il GI – nell'ambito della discrezionalità che gli viene riconosciuta – ritiene dunque ragionevole circoscrivere la nozione di “Nuovo entrante” al periodo di avviamento dell'IF, che può essere individuato in **cinque anni a far data dalla sottoscrizione del primo accordo quadro**.

A tal fine, il Gestore introdurrà nel PIR la seguente definizione:

➤ **GLOSSARIO:**

“NUOVO ENTRANTE: soggetto che, con riferimento ai servizi di trasporto open access su rete AV, accede per la prima volta all'infrastruttura ferroviaria nazionale in un arco temporale di cinque anni decorrenti dalla data di sottoscrizione del primo Accordo Quadro”.

Tanto chiarito, si rappresenta che – nell'ambito del processo di coordinamento – il GI interpreterà il quadro normativo e regolatorio vigente come segue.

¹² Per completezza informativa, si rappresenta che eventuali modifiche al PIR dell'anno X+2 possono essere anticipate eccezionalmente al PIR dell'anno X+1, sottoponendole all'attenzione del mercato nell'ambito della consultazione del PIR X+2. Alla fine della procedura di aggiornamento ordinario del PIR X+2, il GI provvederebbe anche all'aggiornamento straordinario del PIR X+1, inserendo le suddette modifiche.

¹³ Cfr. Parere ART, doc. 12.1 Fascicolo sub-procedimento impegni A575B.

B. PRIORITÀ DEL NUOVO ENTRANTE SUI CANALI DISPONIBILI/PRESENTI IN AQ ESISTENTI

Il GI – ai sensi dell’art. 6, c. 1, lett. c), del Regolamento 545/2016 – respingerà la richiesta di modifica accrescitiva di AQ proposta dall’operatore *incumbent* ed accoglierà la richiesta del Nuovo entrante nei casi in cui questa insista: **i)** su canali orario che, al momento della richiesta, non sono presenti in AQ esistenti, ma che sono contestualmente richiesti anche da altro Richiedente già operante sull’infrastruttura ferroviaria nazionale e **ii)** sui canali orario presenti in AQ esistenti, richiesti anche da altro Richiedente già operante sull’infrastruttura ferroviaria nazionale di cui, ad esito del secondo coordinamento, risulterebbe assegnatario.

Inoltre, il GI **continuerà, come previsto dal PIR**, a valutare la possibilità di offrire al Nuovo entrante, in sede di primo coordinamento (§ 4.4.2.2), Canali orario non presenti in AQ esistenti e che – pur non essendo stati formalmente richiesti dal Nuovo entrante – siano comunque affini alle sue richieste; ove tale proposta venga accettata dal Nuovo entrante, tali canali saranno assegnati a quest’ultimo.

A tali fini, il Gestore introdurrà nel PIR la seguente disposizione:

➤ **NUOVA FORMULAZIONE PIR:**

*“RFI - ad esito del secondo coordinamento - in virtù dell’art. 6, c. 1, lett. c), del Regolamento (UE) 545/2016 respingerà la richiesta di modifica accrescitiva di AQ proposta dal Richiedente già operante sull’infrastruttura ferroviaria nazionale ed accoglierà la richiesta del Nuovo entrante, qualora sussista una richiesta contestuale da parte del Richiedente già operante sull’infrastruttura ferroviaria nazionale e del Nuovo entrante su canali orario: **i)** che al momento della richiesta, non sono presenti in AQ esistenti, ma che sono contestualmente richiesti anche da altro Richiedente già operante sull’infrastruttura ferroviaria nazionale; **ii)** presenti in AQ esistenti, richiesti anche da altro Richiedente già operante sull’infrastruttura ferroviaria nazionale di cui, ad esito del secondo coordinamento, risulterebbe assegnatario”.*

C. RETROCESSIONE DELLA CAPACITÀ NON UTILIZZATA, SOTTOUTILIZZATA O SUB-OTTIMALE

Il GI, a fronte di una richiesta di capacità di un Nuovo entrante che non possa essere soddisfatta secondo i criteri di priorità attualmente previsti nel, in sede di secondo coordinamento - alla luce di quanto previsto dall'art. 11 del Regolamento 545/2016 - formularà una proposta alternativa al Nuovo entrante attingendo dalla capacità **non utilizzata, sottoutilizzata o utilizzata in misura sub-ottimale** da parte degli altri titolari di AQ, riferibile alle medesime direttrici di traffico richieste dal Nuovo entrante. Si precisa che – nell'ambito della capacità non utilizzata/sottoutilizzata/utilizzata in misura sub-ottimale – il GI offrirà al Nuovo entrante un numero di canali che non potrà in ogni caso eccedere il numero di richieste che non risultano soddisfatte in applicazione degli altri criteri di allocazione della capacità.

Al riguardo, il GI – al fine di individuare capacità quadro da proporre al Nuovo entrante – attingerà a parte della capacità contenuta negli AQ esistenti in maniera proporzionale, bilanciando le retrocessioni tra le varie IF e facendo riferimento ai *cluster* sottostanti preferibilmente nel seguente ordine:

- capacità non utilizzata;
- capacità sottoutilizzata;
- capacità utilizzata in maniera sub-ottimale.

I singoli canali all'interno delle tre categorie sopra menzionate sono individuati dal GI secondo il principio di ottimizzazione dell'utilizzo della rete e, nel dettaglio, prendendo a riferimento i seguenti aspetti: **i)** la lunghezza del canale, **ii)** il migliore utilizzo della capacità di impianto e **iii)** il miglior utilizzo del materiale rotabile.

I canali orario così individuati dal GI saranno offerti al Nuovo entrante nell'ambito del secondo coordinamento e – se accettati da quest'ultimo – saranno retrocessi alle IF che ne erano assegnatarie.

Affinché tale meccanismo possa trovare applicazione, la normativa europea e nazionale richiede tuttavia che il GI definisca - nel PIR - i criteri con cui terrà conto dei livelli di utilizzo passati delle tracce per definire le priorità di assegnazione (cfr. art 52 Direttiva Recast) e, in particolare, che venga definita le soglie per considerare la capacità "sotto-utilizzata" o comunque per ritenere l'utilizzo sub-ottimale e poter dunque procedere alla retrocessione.

A tal fine, il Gestore introdurrà nel PIR le seguenti definizioni/disposizioni:

➤ **GLOSSARIO:**

“CAPACITÀ QUADRO NON UTILIZZATA: capacità che il titolare di Accordo Quadro nel precedente Orario di Servizio non ha integralmente utilizzato sotto forma di tracce orario”.

“CAPACITÀ QUADRO SOTTOUTILIZZATA: capacità che il titolare di Accordo Quadro nel precedente Orario di Servizio ha utilizzato sotto forma di tracce orario con un numero di circolazioni programmate fino al 30% rispetto a quanto contrattualizzato in Accordo Quadro”.

“CAPACITÀ UTILIZZATA IN MISURA SUB-OTTIMALE: capacità quadro utilizzata in misura superiore rispetto al parametro di sottoutilizzo e fino all’80%”.

➤ **NUOVA FORMULAZIONE PIR:**

“In conformità con quanto previsto dagli art. 6 e 11 del Regolamento (UE) 2016/545, laddove nel corso del secondo coordinamento a seguito dell’applicazione dei criteri di priorità di cui al paragrafo 4.6.2. del PIR non sia possibile accogliere le richieste di un Nuovo entrante, RFI individua e propone al Nuovo entrante la capacità assegnabile relativa alle direttrici richieste che risulti già presente negli Accordi Quadro esistenti di altre IF e che sia non utilizzata, sottoutilizzata o utilizzata in misura sub-ottimale da parte dell’IF assegnataria.

A tal fine, il GI attinge a parte della capacità contenuta negli AQ esistenti in maniera proporzionale, bilanciando le retrocessioni tra le varie IF e facendo riferimento ai cluster sottostanti preferibilmente nel seguente ordine:

- capacità quadro non utilizzata;
- capacità quadro sottoutilizzata;
- capacità utilizzata in maniera sub-ottimale.

I singoli canali all’interno delle tre categorie sopra menzionate sono individuati dal GI secondo il principio di ottimizzazione dell’utilizzo della rete e, nel dettaglio, prendendo a riferimento i seguenti aspetti: i) la lunghezza del canale, ii) il migliore utilizzo della capacità di impianto e iii) il miglior utilizzo del materiale

rotabile.

Resta fermo che il numero di canali che il GI offrirà al Nuovo entrante non potrà in ogni caso eccedere il numero di richieste che non risultano soddisfatte in applicazione degli altri criteri di allocazione della capacità.

Qualora la proposta risulti di interesse per il Nuovo entrante, RFI retrocede tale capacità dall'Accordo Quadro di riferimento e la inserisce nella proposta definitiva di capacità quadro per il Nuovo entrante".

Ad avviso di RFI risulta opportuno che le soglie della capacità sottoutilizzata/utilizzata in misura sub-ottimale siano proposte e, conseguentemente, poste in consultazione del mercato.

D. LIMITI ALLE RETROCESSIONI PER IL NUOVO ENTRANTE

La Società si impegna a non retrocedere capacità ai Nuovi entranti, nei limiti specificati *infra*, per un periodo sufficiente ad assicurare un ingresso effettivo nel mercato.

Più in particolare, la Società – per i primi 10 anni di validità del primo Accordo quadro sottoscritto da un Nuovo entrante – ritiene di non dover operare retrocessioni in relazione alla capacità riconosciuta in esito al primo processo di allocazione della capacità quadro, fatto salvo quanto previsto ai punti B (ii) e C di cui *supra*.

6. Eventuale periodo di validità

L'**Impegno 1, parte A**, sarà valido per un periodo di 10 anni decorrenti dall'inserimento dei relativi canali orario nell'Accordo Quadro di SVI a seguito dell'approvazione dei presenti impegni.

Con riferimento invece alla **parte B dell'Impegno 1**, questa sarà valida ed efficace fintantoché SVI non inizi ad esercitare la capacità infrastrutturale di cui alla parte A del medesimo Impegno.

L'**Impegno 3** nel suo complesso sarà prospettato nel processo consultivo del PIR 2028, richiedendone l'esecuzione anticipata già nel PIR 2027 (e dunque sarà efficace a partire dal processo di allocazione della capacità quadro che si terrà nel 2027 o, in caso di esecuzione anticipata, nel 2026). L'Impegno 3 resterà valido ed efficace sino all'entrata in vigore dell'Impegno 2.

L'**Impegno 2** sarà introdotto nel PIR 2028 e avrà efficacia sino all'entrata in vigore della nuova

regolazione da parte dell'ART.

7. Considerazioni circa l'idoneità degli impegni a far venire meno i profili anticoncorrenziale oggetto dell'istruttoria

RFI è fermamente convinta della piena liceità del proprio operato e della conseguente insussistenza della fattispecie contestata nell'Avvio, dal momento che: **(i)** la Società ha improntato la propria condotta al rispetto della regolazione di settore, trattando in maniera uniforme tutti i richiedenti e risolvendo i conflitti attraverso l'applicazione di criteri coerenti con la regolazione eurounitaria (che consente espressamente di utilizzare i criteri per risolvere richieste confliggenti di tracce ferroviarie come *"modello anche per gli accordi quadro"* - cfr. Considerando 11 del Regolamento), finalizzati ad assicurare il miglior utilizzo dell'infrastruttura e a soddisfare le esigenze dei consumatori (entrambi obiettivi espressamente menzionati dalla Direttiva 2012/34/UE); **(ii)** in ogni caso, anche alla luce delle evidenze ispettive, è da escludere che tali criteri possono aver attribuito un indebito beneficio a Trenitalia; **(iii)** da ultimo, la circostanza che SVI – in applicazione dei criteri di priorità stabiliti nel PIR – sia comunque risultata aggiudicataria di alcuni canali sulle relazioni con il maggior grado di saturazione dimostra come l'attuale sistema di regole non determini una necessaria preclusione dei nuovi entranti.

Tanto premesso, ferma restando la piena ammissibilità degli stessi alla luce della natura della fattispecie e del tenore delle contestazioni, attraverso la presentazione del set di Impegni si elimina qualunque ipotetica criticità concorrenziale prospettata nell'Avvio.

Più in particolare, l'**Impegno 1** risolve la problematica oggetto dell'Avvio, attribuendo a SVI capacità quadro pari a 18 canali orario, e dunque **notevolmente superiore in termini quantitativi** rispetto a quella assegnata per effetto dei coordinamenti per la stipula degli AQ 2024 e 2025 e, in ogni caso, perfettamente corrispondente alla taglia minima indicata dall'IF per iniziare ad operare nel mercato AV italiano¹⁴.

Da un punto di vista qualitativo, i canali che saranno assegnati a SVI risultano tenere conto per quanto

¹⁴ Cfr. Doc. 169 FI, Integrazione di SVI alla risposta alla richiesta di informazioni del 31 luglio 2025.

possibile delle osservazioni formulate da quest'ultima¹⁵ e da Italo¹⁶ in sede di *market test*, nonché delle ulteriori richieste di aggiornamento dell'Accordo Quadro presentate dalla stessa SVI in data 12 settembre 2025. In particolare:

- la richiesta di limitare il servizio a Roma (e non a Napoli) è stata accolta e, conseguentemente, tutte le tracce hanno come stazione di partenza (o di arrivo) Roma Termini;
- con riguardo alla richiesta di limitare a Milano alcune tracce proposte da/per Torino (direttrice dorsale e direttrice trasversale), RFI ha ritenuto comunque di offrire per i canali 4 dispari e 2, 4 pari della dorsale e per i canali 1 pari e 1 dispari della trasversale l'intero canale orario (i.e. fino a Torino), garantendo però a SVI la limitazione di tali canali a Milano fino a che tale limitazione sarà necessaria alla società per poter utilizzare il materiale rotabile;
- è stata assegnata a SVI una coppia di treni "fast" sulla direttrice dorsale (tra Milano e Roma), in linea con la richiesta dell'IF del 12 settembre u.s., che prevede:
 - un canale dispari – Milano Centrale/Roma Termini nella fascia 9-10 – che risponde a una specifica richiesta di SVI formulata nel settembre 2025 (benché per un prodotto "standard") e incrementa le partenze in fascia mattutina da Milano, come auspicato dall'IF nelle sue osservazioni;
 - un canale pari – Roma Termini/Milano Centrale nella fascia nella fascia 21-22 – che corrisponde alla richiesta di SVI del 12 settembre u.s.

Tale capacità sarà attribuita a SVI immediatamente a valle dell'eventuale accettazione degli Impegni e non potrà essere retrocessa per dieci anni decorrenti dall'inserimento nel pertinente AQ, così da neutralizzare gli asseriti effetti negativi derivanti dall'applicazione degli attuali criteri di risoluzione dei conflitti tra AQ.

In aggiunta, la previsione di un meccanismo di *back-up* – introdotto alla luce delle osservazioni formulate da Trenitalia nell'ambito del *market test*¹⁷ – assicura continuità nell'offerta trasporto passeggeri AV

¹⁵ Cfr. Docc. 13 e 17 Fascicolo sub-procedimento impegni A575B, Osservazioni di SVI, pagg. 5-7 e Comunicazione di SVI al Gestore del 22 ottobre 2025, pagg. 2-3.

¹⁶ Con particolare riferimento a Italo, sono stati sostituiti i treni 9920 e 9927 considerati dall'Impresa Ferroviaria come di notevole Impatto (cfr. Doc. 14.2 Fascicolo sub-procedimento impegni A575B, Osservazioni di Italo, pag. 10).

¹⁷ Cfr. Doc. 15 Fascicolo sub-procedimento impegni A575B, Osservazioni di Trenitalia S.p.A., pag. 5.

nell'ipotesi in cui SVI, anche per ragioni indipendenti dalla sua volontà (ad esempio, a causa di ritardi nei tempi di costruzione dei treni o nell'ottenimento delle necessarie autorizzazioni regolatorie) non sia in grado di esercitare la capacità assegnata nel mese di settembre 2027, così come contrattualizzato in Accordo Quadro.

Con l'**Impegno 3**, RFI - nelle more dell'entrata in vigore dell'Impegno 2 - si impegna sin da subito a proporre di introdurre alcune modifiche del PIR che discendono direttamente dal quadro normativo e regolamentare di riferimento e che consentono di individuare capacità infrastrutturale da offrire a eventuali IF Nuove entranti.

Più In particolare il Nuovo entrante – definito in coerenza con quanto previsto in materia di controllo delle concentrazioni¹⁸ (**Impegno 3, parte A**) – potrà contare:

- da un lato, sulla possibilità di mantenere la capacità acquisita in Accordo quadro occasione del primo processo di coordinamento per ben 10 anni, e dunque un periodo ben superiore alla mera fase di avviamento, senza che la stessa possa essere retrocessa (**Impegno 3, parte D**);
- dall'altro, sulla possibilità di accrescere la propria quota di capacità – oltre che per effetto dell'applicazione dei criteri di cui al § 4.6.2 del PIR – anche attraverso:
 - il riconoscimento della priorità sui canali disponibili/presenti in AQ esistenti (**Impegno 3, parte B**);
 - la retrocessione di capacità non utilizzata, sottoutilizzata o utilizzata in misura sub-ottimale in favore del Nuovo entrante (**Impegno 3, parte C**).

Grazie all'introduzione di tali previsioni, il Nuovo entrante potrà contare su capacità infrastrutturale utile a soddisfare le proprie aspirazioni di ingresso sul mercato/crescita: dalle verifiche operate dal Gestore risulta infatti presente significativa capacità non utilizzata, sottoutilizzata o utilizzata in misura sub-ottimale che potrà essere messa a disposizione del Nuovo entrante.

Per queste ragioni, il Gestore ritiene che anche tale impegno – la cui durata è limitata all'entrata in vigore dell'Impegno 2 – sia idoneo a superare le criticità concorrenziali prospettate nell'Avvio, in quanto viene riconosciuta la possibilità per il Nuovo entrante, da un lato, di mantenere la capacità acquisita nel primo

¹⁸ Cfr. Delibera AGCM 27 febbraio 2024, n. 31089, "Modalità per la comunicazione di un'operazione di concentrazione", che considera nuovo entrante un operatore "entrato nel mercato [di riferimento] negli ultimi 5 anni".

processo di coordinamento per ben 10 anni e, dall'altro lato, di accrescere tale capacità sulle direttrici di interesse per l'IF nei successivi processi di coordinamento.

Da ultimo, con l'Impegno 2, RFI – nelle more dell'adozione del nuovo quadro regolamentare da parte dell'ART – si impegna a superare in via definitiva i criteri di priorità oggetto dell'Avvio e a gestire i futuri processi di coordinamento attraverso l'applicazione dei criteri di priorità previsti dal quadro normativo eurounitario. Da questo punto di vista, l'attuale versione dell'Impegno 2 risulta rafforzata in quanto tiene puntualmente in considerazione i rilievi formulati dall'ART durante il *market test*.

8. Conclusioni

L'attuazione degli Impegni sopra delineati consente indubbiamente di rimuovere le preoccupazioni concorrenziali che emergono dal Provvedimento di Avvio, poiché:

- da un lato, si riconosce a SVI capacità quadro sufficiente per entrare nel mercato AV italiano e concorrere con gli operatori ivi presenti, e
- dall'altro lato, vengono superati gli asseriti effetti anticoncorrenziali derivanti dall'applicazione degli attuali criteri di priorità previsti dal PIR.

Roma, 4 dicembre 2025

Avv. Piero Fattori



Avv. Andrea Pezza

Avv. Marco Pio Marrano

Prof. Avv. Bernardo Giorgio Mattarella

Avv. Giacomo Dalla Valentina

PS12968 - MISTRAL AI/INFORMATIVA SU "ALLUCINAZIONI"

Allegato al provvedimento n. 31864

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI
AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO E
DELL'ART. 10 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE
ISTRUTTORIE NELLE MATERIE DI TUTELA DEL CONSUMATORE E
PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA**

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

Numero del procedimento: **PS12968**.

Data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento: **13 giugno 2025**.

2) Professionista che presenta gli impegni

Mistral AI, società per azioni a responsabilità limitata, con sede legale in 15 rue des Halles, 75001 Parigi, Francia (di seguito "**Mistral AI**" o "**Società**").

3) Condotta o clausola oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con comunicazione di avvio del procedimento ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. ("**Codice del Consumo**") nonché ai sensi dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*" ("**Regolamento**"), ricevuta in data 13 giugno 2025 ("**Comunicazione**"), codesta ill.ma Autorità ha ipotizzato la possibile violazione da parte di Mistral AI degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo per aver asseritamente posto in essere una condotta consistente nel non informare in maniera sufficientemente chiara, immediata e intellegibile gli utenti dei propri modelli di intelligenza artificiale (IA) della possibilità di incorrere in cd. "allucinazioni".

In particolare, codesta Autorità ha preso in considerazione il servizio di *chat* virtuale denominato "Le Chat", così come risultava accessibile tramite il sito Internet <https://chat.mistral.ai/chat/> ("**Web**") e tramite l'*app mobile* denominata "Le Chat by Mistral AI" ("**App**") alla data del 10 aprile 2025.

In relazione a entrambe le versioni Web e App, l'Autorità ha rilevato, in primo luogo, l'assenza di specifici *disclaimer* o *warning* sull'eventualità che si possano verificare allucinazioni, in particolare:

- nelle finestre di dialogo che si aprono durante l'utilizzo di Le Chat, a prescindere dal fatto che l'utente sia o meno "loggato"; e
- all'interno delle pagine di primo contatto con gli utenti che precedono l'apertura delle finestre di dialogo, ossia: (i) la *homepage* del servizio Le Chat; (ii) la pagina di registrazione/*sign up*; e (iii) la pagina di accesso/*log in*.

Inoltre, l'Autorità ha ravvisato che le informazioni sulla possibilità di ottenere *output* errati o non accurati, invero fornite dalla Società nelle proprie Condizioni di Servizio

e nella sezione del sito Internet <https://mistral.ai/> (“**Sito**”) dedicata al “Centro Assistenza” non fossero facilmente fruibili dagli utenti in Italia. Ciò, a parere dell’Autorità, sarebbe dovuto alla presunta necessità di compiere diverse azioni per poter accedere a tali informazioni nonché alla mancata traduzione delle stesse in lingua italiana alla data del 10 aprile 2025.

In via preliminare, Mistral AI ritiene opportuno ribadire anche in questa sede quanto già evidenziato nella memoria difensiva ai sensi dell’art. 6 comma 3 del Regolamento depositata, unitamente alla risposta alla richiesta di informazioni, contestualmente alla presente proposta di impegni (“**Memoria**”).

In particolare, va innanzitutto evidenziato che, nel periodo di tempo preso in considerazione da codesta Autorità, il servizio Le Chat non veniva offerto a consumatori residenti o domiciliati in Italia: il fatto che il Sito fosse meramente accessibile anche dall’Italia (così come da ogni altra parte del mondo) non rileva ai fini di configurare un’offerta sul mercato italiano (si veda il Paragrafo 4.1 della Memoria). Il servizio Le Chat è stato offerto in Italia a partire dal 29 maggio 2025, data di inizio di una *partnership* con Iliad Italia S.p.A.

In ogni caso, posto che è da considerarsi fatto notorio che tutti i modelli di IA possano attualmente dar luogo a cd. allucinazioni, Mistral AI ha sempre fornito ai propri utenti informazioni adeguate e facilmente fruibili al riguardo (si veda il Paragrafo 4.3 della Memoria). Ciò, come illustrato nella Memoria, anche prima di offrire tale servizio in Italia.

Una specifica previsione relativa ai possibili errori negli *output* generati da Le Chat è ed era, sin dal lancio del servizio in questione (e dunque ancora prima che fosse offerto agli utenti italiani), inclusa nelle Condizioni di Servizio di Mistral AI, come confermato dalla stessa Autorità nella propria Comunicazione.

Tali Condizioni di Servizio sono state sempre rese disponibili agli utenti con un apposito *pop-up* al primo accesso al servizio Le Chat sia da Web che da App. Tale *pop-up* includeva altresì una richiesta di accettazione degli stessi per poter proseguire con l’utilizzo del servizio di IA.

Inoltre, all’interno del Centro Assistenza, agevolmente accessibile anche dalla finestra di dialogo di Le Chat, è sempre stata presente una specifica FAQ interamente dedicata ai possibili errori nei risultati generati da tale servizio e alla raccomandazione di verificarne la correttezza e attendibilità.

In ogni caso, i metodi di acquisizione ed elaborazione dei dati adottati da Mistral AI consentono normalmente di generare direttamente all’interno degli *output* la raccomandazione di verificare i risultati forniti e consultare professionisti esperti, qualora gli *input* concernano temi che possono avere una certa rilevanza per l’utente, come quelli legati alla salute o a questioni legali o fiscali.

A ciò si aggiunga che, a seguito dell’offerta del servizio Le Chat in Italia, Mistral AI ha reso accessibili le proprie Condizioni di Servizio anche in italiano e ha già adottato ulteriori misure volte a fornire ai consumatori informazioni ancora più chiare e fruibili in merito alle possibili allucinazioni, inclusa l’adozione di appositi di *disclaimer* al riguardo.

Ad ogni modo, fermo restando quanto sopra, Mistral AI, nell'ottica di manifestare massima collaborazione con l'Autorità nel pieno rispetto delle funzioni dalla stessa svolte, ha formulato in data 28 luglio 2025 una proposta di impegni volti a far venir meno le preoccupazioni espresse nell'avvio istruttorio. Contestualmente ha chiesto la fissazione di un'audizione al fine di meglio illustrare gli impegni presentati e le difese esposte nella Memoria.

All'esito dell'audizione svoltasi in data 24 settembre 2025, Mistral AI si è riservata di integrare la proposta di impegni già presentata alla luce dei profili in tale sede discussi con codesta ill.ma Autorità.

Con il presente formulario, Mistral AI fornisce quindi una versione degli impegni opportunamente integrata, fatte salve e impregiudicate le difese già formulate con la Memoria che qui si intendono integralmente richiamate.

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

Ciò premesso si espongono nel dettaglio gli impegni che vengono proposti a codesta ill.ma Autorità, dichiarando la disponibilità di Mistral AI a integrarli ulteriormente ai sensi dell'art. 10, comma 2, lett. b) del Regolamento, ove ritenuto necessario.

Mistral AI ha già illustrato e documentato nella Memoria alcuni accorgimenti e misure che la stessa ha già adottato per migliorare ulteriormente la trasparenza rispetto alle eventuali allucinazioni generate da Le Chat. In linea e in continuità con tali misure, Mistral AI propone, quindi, i seguenti impegni.

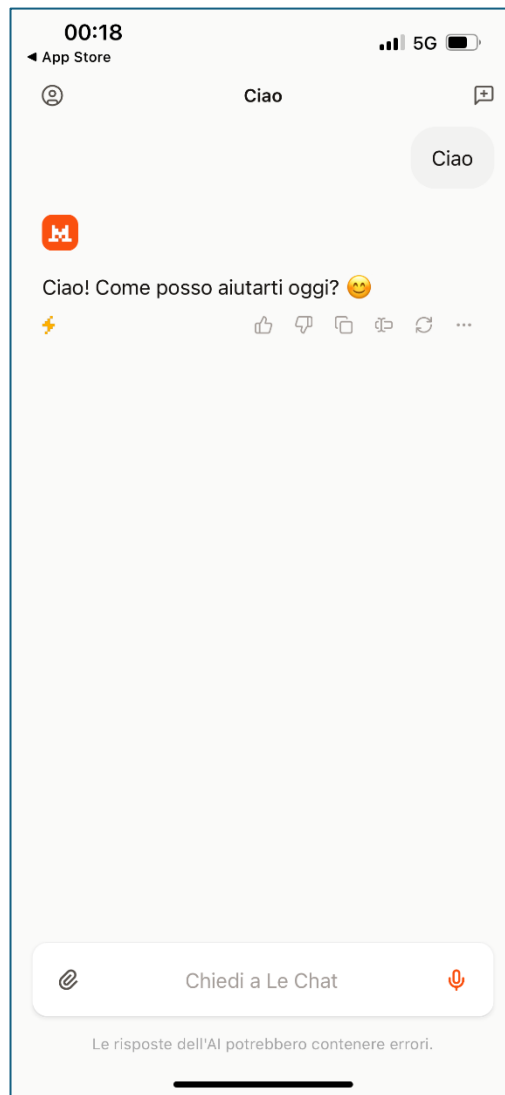
- **Impegno I: inserimento di un *disclaimer* sugli eventuali errori nelle finestre di dialogo di Le Chat**

Mistral AI si impegna a rendere visibili nelle finestre di dialogo pre e post *log in* (accesso) di Le Chat, sia tramite Web che tramite App, non appena l'utente inizi una conversazione con l'assistente virtuale, appositi *disclaimer* che avvisino l'utente dell'eventualità che i risultati siano errati.

In particolare, Mistral AI propone ulteriori miglioramenti i) al *disclaimer* già adottato a partire dal mese di luglio 2025 nella versione Web, come illustrato nella Memoria, e ii) al *disclaimer* mostrato nelle seguenti schermate, già reso visibile nell'App a partire dal mese di settembre 2025:



Esempio in App Android con tema “scuro”



Esempio in App iOS con tema “chiaro”

I nuovi *disclaimer* proposti con i presenti impegni saranno, rispetto a quelli già adottati, ancora più chiari e fruibili per gli utenti.

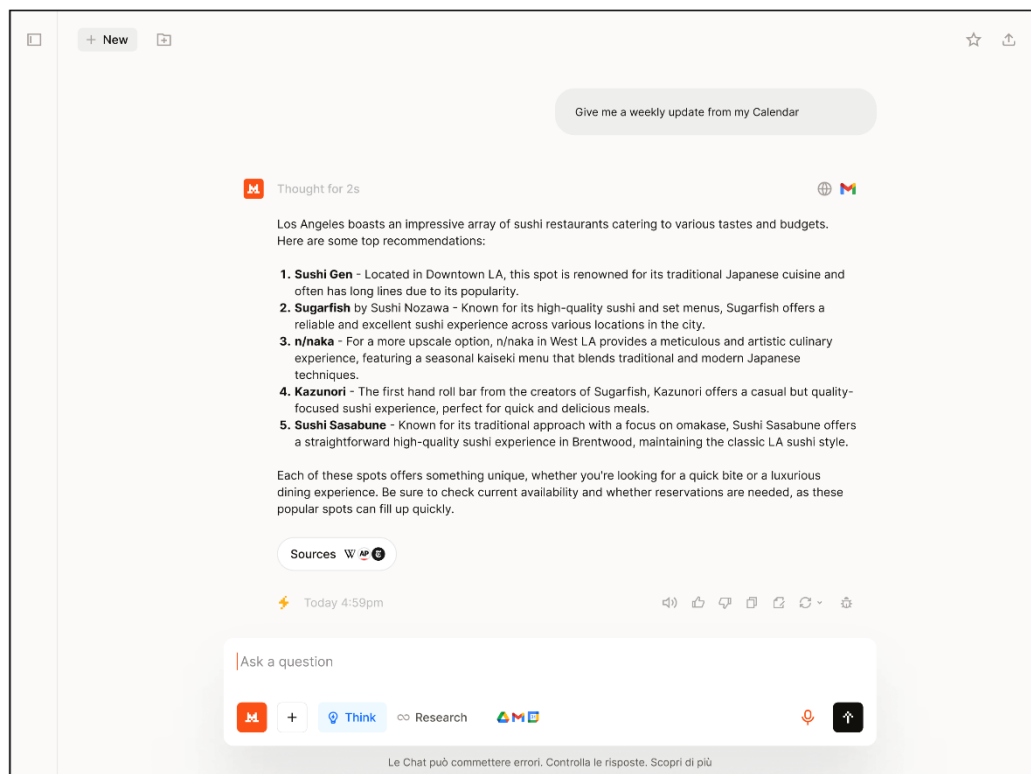
Nella versione Web, il testo del nuovo *disclaimer* proposto è il seguente: **“Le Chat può commettere errori. Controlla le risposte. Scopri di più”**.

Per quanto riguarda l’App, il *disclaimer* proposto è più sintetico, considerato che lo spazio disponibile è limitato, come segue: **“Possibili errori nelle risposte. Scopri di più”**.

In particolare, il link **“Scopri di più”** consentirà agli utenti di accedere direttamente alle Condizioni di Servizio nella versione aggiornata, contenente ulteriori indicazioni sulla possibile imprecisione degli *output* (si veda l’Impegno II).

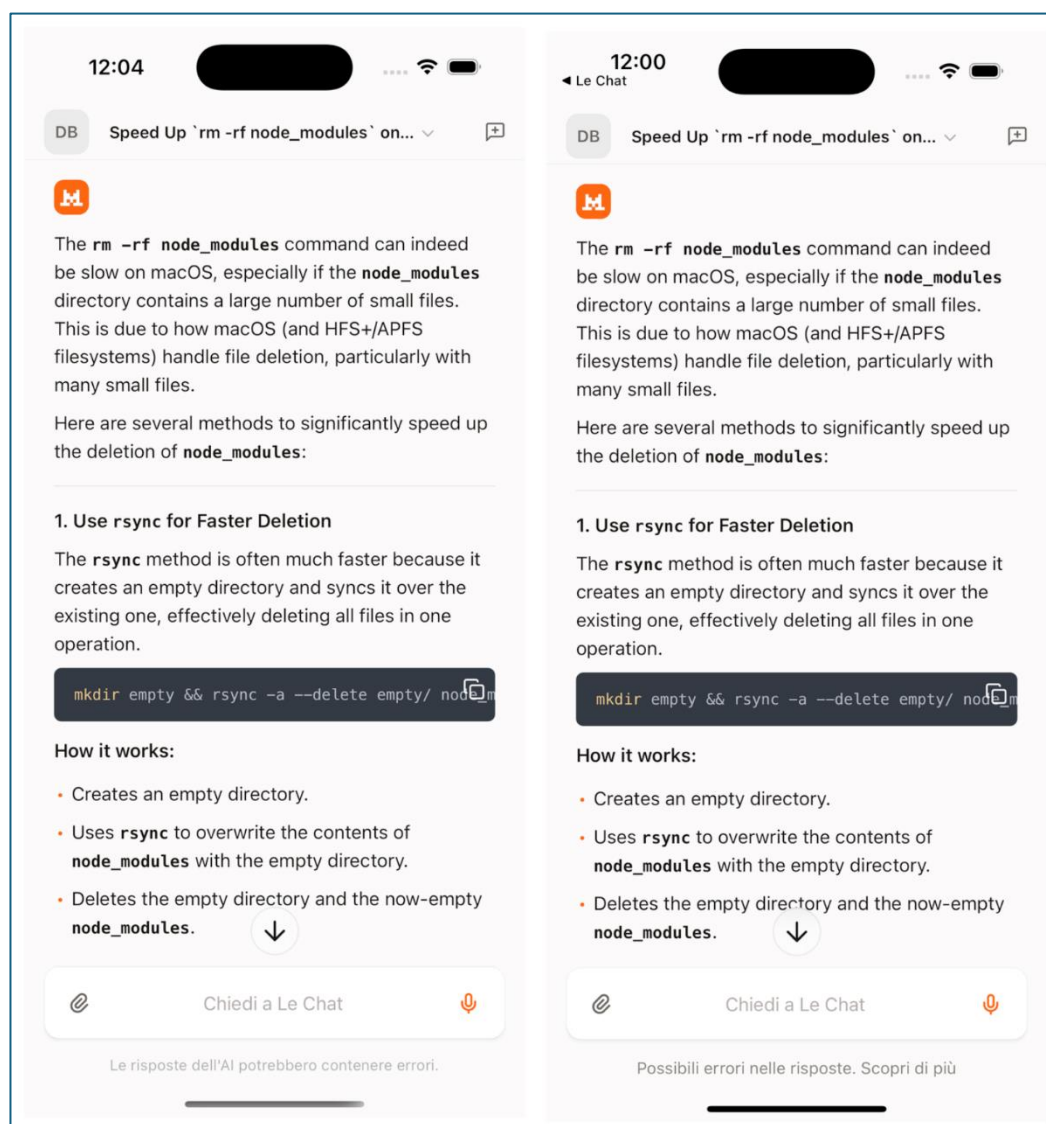
Inoltre, Mistral AI migliorerà ulteriormente la visibilità e fruibilità dei *disclaimer*, mantenendone il posizionamento immediatamente al di sotto della barra della *chat*, utilizzando caratteri di dimensioni maggiori rispetto a quelle attuali e aumentando il contrasto tra i testi dei *disclaimer* e lo sfondo.

Si veda di seguito una schermata che mostra la resa grafica del *disclaimer* nella versione Web con tema “chiaro”¹:



Per quanto riguarda l'App, di seguito si riporta altresì un confronto tra il *disclaimer* già adottato, sulla sinistra, e il nuovo *disclaimer* proposto con i presenti impegni, sulla destra:

¹ L'esempio è stato creato in ambiente di *test* e ha la solita finalità di mostrare la resa grafica del *disclaimer*. In fase di implementazione, nella versione Web in lingua inglese (*i.e.* qualora l'utente abbia impostato l'inglese come lingua del *browser*), come nell'esempio riportato, il *disclaimer* sarà in lingua inglese. Il *disclaimer* verrà mostrato in lingua italiana qualora l'utente abbia scelto l'italiano come lingua del *browser* utilizzato.



Qualora l'utente selezioni il tema "scuro" nella versione Web o nell'App, il *disclaimer* sarà altrettanto visibile, grazie all'utilizzo di caratteri di colore grigio su sfondo nero.

I *disclaimer* verranno mostrati in lingua italiana, qualora l'utente abbia impostato l'italiano come lingua del *browser* e/o come lingua dell'App.

Quanto ai tempi per l'implementazione delle misure proposte:

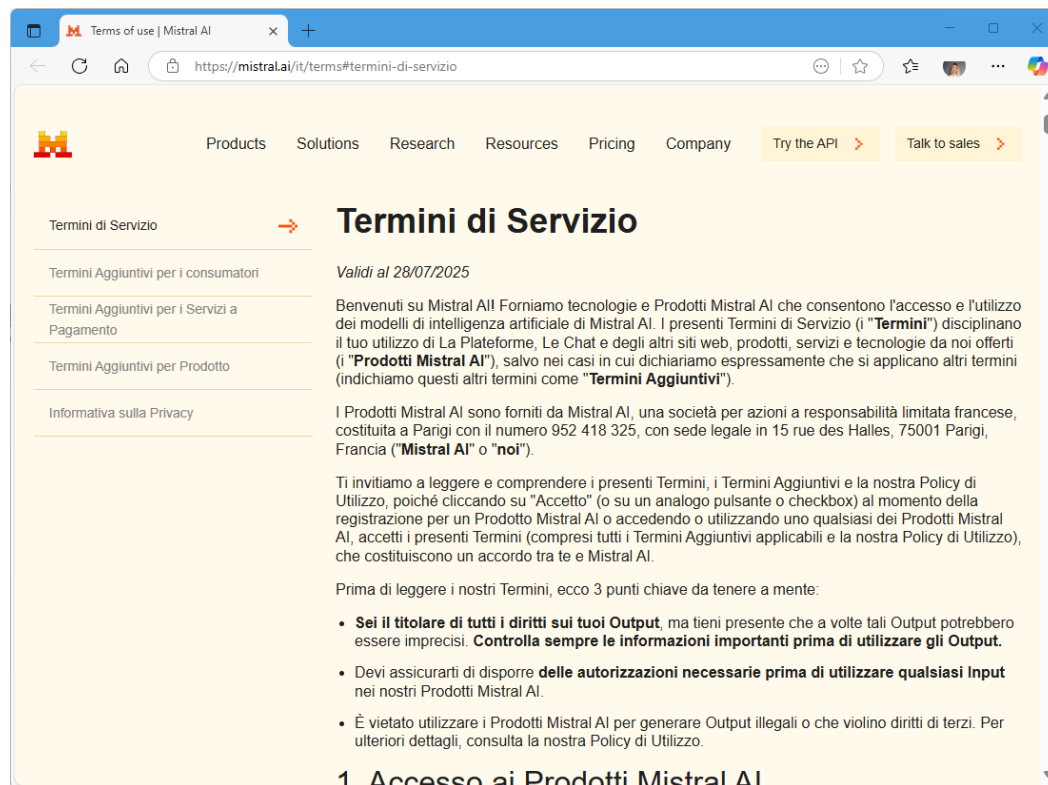
- il nuovo *disclaimer* previsto per la versione Web verrà adottato entro un giorno dall'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità;
- il nuovo *disclaimer* previsto all'interno dell'App verrà adottato entro una settimana dall'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità.

- **Impegno II: inclusione di informazioni ancora più chiare e fruibili all'interno delle Condizioni di Servizio in lingua italiana in merito all'eventualità di ottenere *output* errati**

Mistral AI si impegna a rendere continuamente disponibili le Condizioni di Servizio anche in lingua italiana, sia da Web che da App, e a integrarle, tra l'altro, con il seguente *disclaimer* in epigrafe:

“Sei il titolare di tutti i diritti sui tuoi Output, ma tieni presente che a volte tali Output potrebbero essere imprecisi. Controlla sempre le informazioni importanti prima di utilizzare gli Output”.

Si veda di seguito una schermata di esempio:



Inoltre, Mistral AI si impegna a includere le seguenti informazioni aggiuntive nelle proprie Condizioni di Servizio:

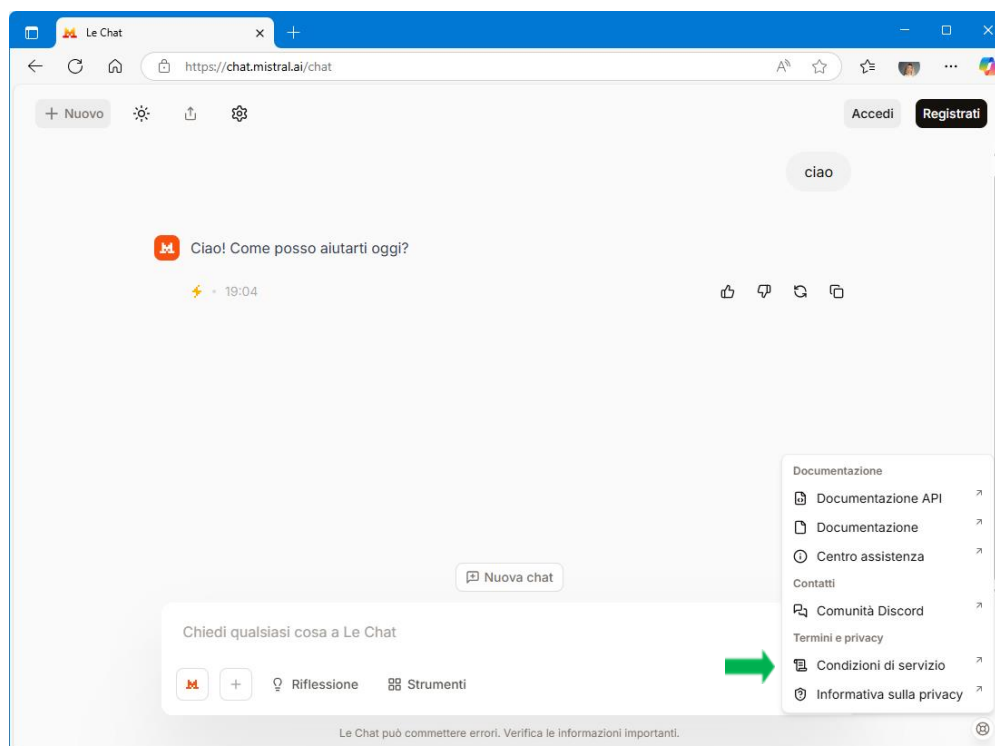
“Imprecisione dell'Output. I Prodotti Mistral AI si basano sui modelli linguistici di grandi dimensioni (cd. Large Language Models o LLM), una tecnologia in continua evoluzione. Per questo motivo, l'Output generato potrebbe essere occasionalmente impreciso. I Prodotti Mistral AI non sono fonti di informazione autorevoli o infallibili. In ogni caso, non si deve fare affidamento sull'Output generato dai Prodotti Mistral AI come unica fonte di verità o come sostituto di una consulenza professionale (ad esempio legale, fiscale o medica). Si raccomanda di usare cautela quando si utilizza l'Output: verificare sempre l'affidabilità, l'accuratezza e la completezza dell'Output prima di fare affidamento su di esso per scopi personali o professionali o di pubblicarlo.”.

Le misure proposte sono già state adottate e saranno rese permanenti con l'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità.

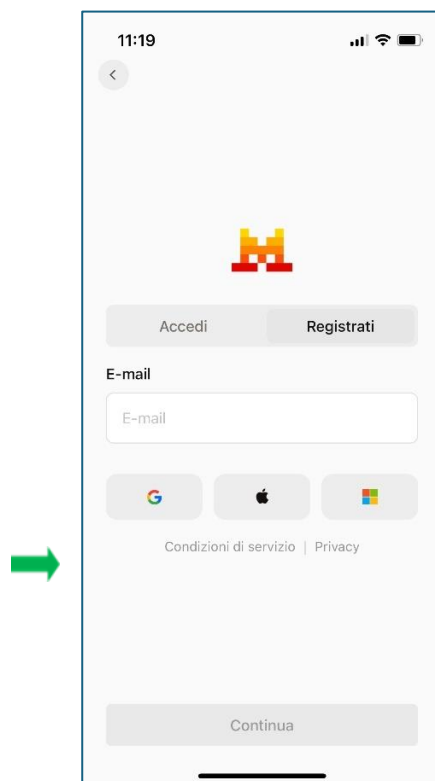
- **Impegno III: ulteriore miglioramento dell'accessibilità delle Condizioni di Servizio**

Mistral AI si impegna a rendere ancora più facilmente accessibili le Condizioni di Servizio di Le Chat – e, quindi, l'informativa di cui all'impegno II – per gli utenti in Italia, tramite i seguenti accorgimenti:

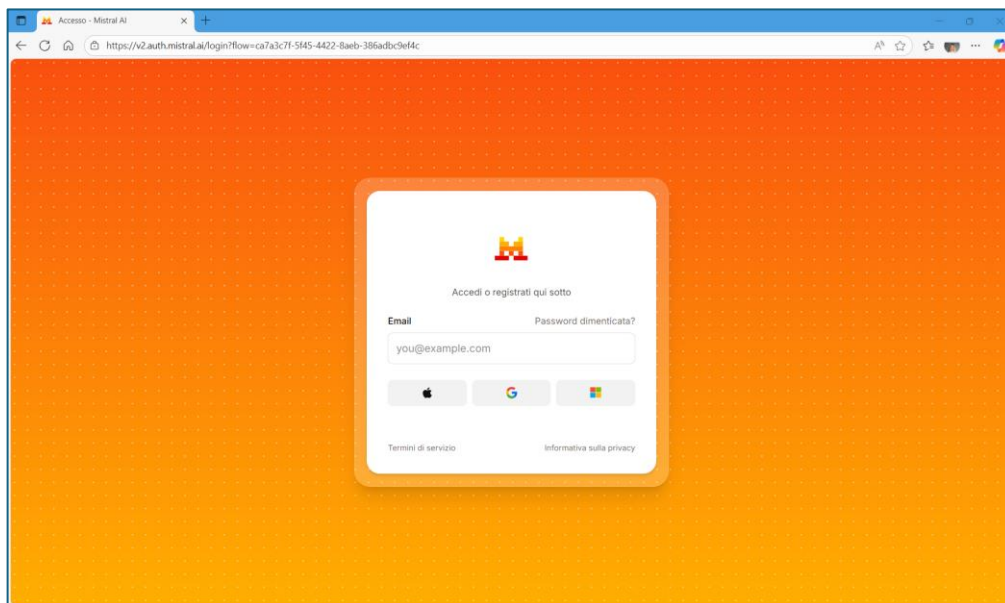
- a) inclusione di un'apposita voce “Condizioni di Servizio” nel menu accessibile dalle pagine del Sito da cui è possibile fruire del servizio Le Chat, come da seguente esempio:



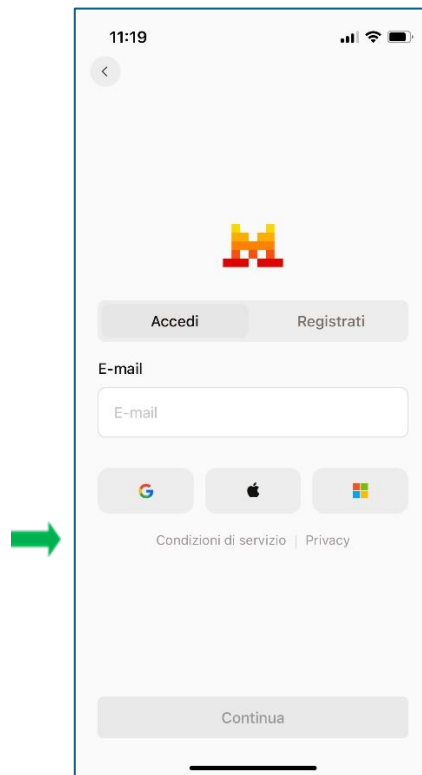
- b) inclusione di un apposito *link* alle Condizioni di Servizio nella pagina di *sign up* (registrazione) al servizio Le Chat da App, come illustrato di seguito:



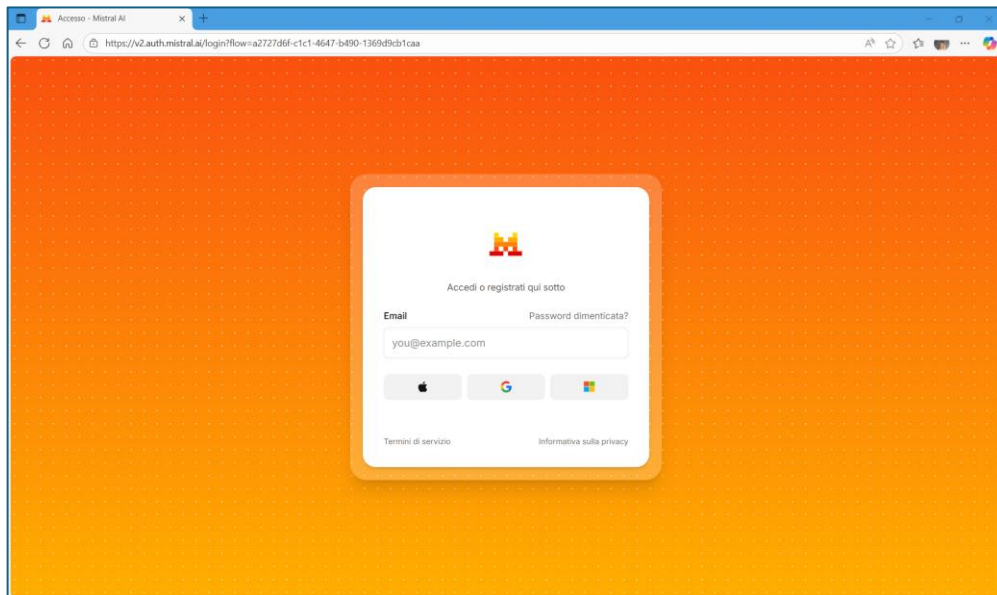
- c) inclusione di un apposito *link* alle Condizioni di Servizio nella pagina di *sign up* (registrazione) al servizio Le Chat da Web, come illustrato di seguito:



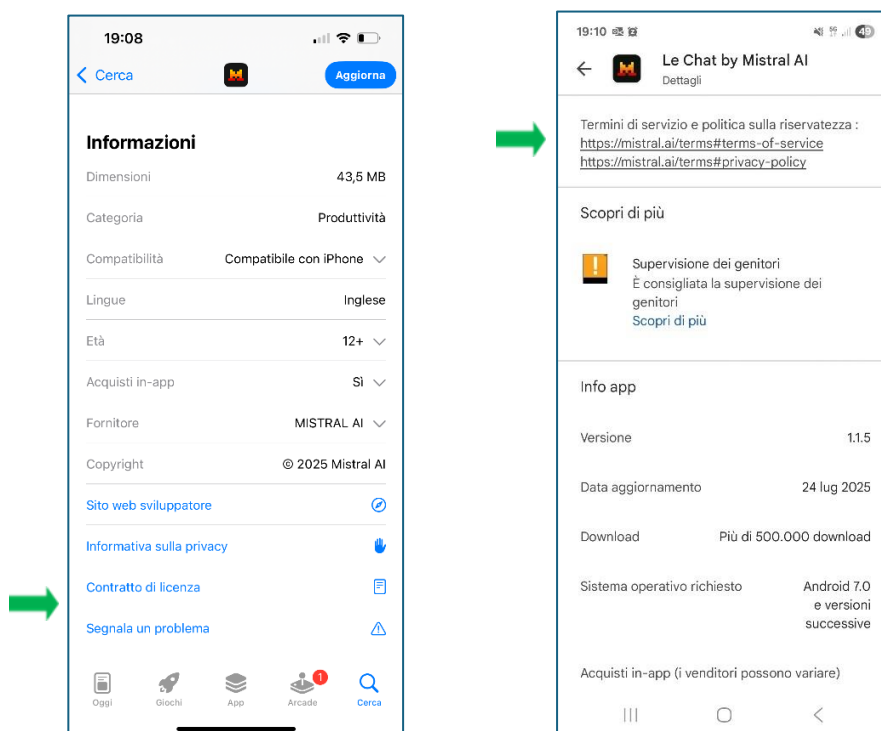
- d) inclusione di un apposito *link* alle Condizioni di Servizio nella pagina di *log in* (accesso) al servizio Le Chat da App, come illustrato di seguito:



- e) inclusione di un apposito *link* alle Condizioni di Servizio nella pagina di *log in* (accesso) al servizio Le Chat da Web, come illustrato di seguito:



- f) inclusione di un apposito *URL* alle Condizioni di Servizio nella scheda dell'App negli *store* App Store (sotto la voce "Contratto di licenza") e Google Play (tramite *link* all'interno della descrizione dell'App), come illustrato di seguito:



g) inclusione di un *link* alle Condizioni di Servizio (tramite il testo cliccabile “Scopri di più”) nei *disclaimer* di cui all’Impegno I (si veda sopra).

Le misure di cui alle lettere a), b), c), d), e) ed f) sono già state adottate e verranno rese permanenti con l’accettazione degli impegni da parte dell’Autorità.

La misura di cui alla lettera g) verrà implementata nei tempi indicati sopra con riferimento all’Impegno I.

- **Impegno IV: traduzione in lingua italiana dell’intero Sito, incluso il “Centro Assistenza”**

Mistral AI si impegna a rendere disponibile l’intero Sito <https://mistral.ai/>, incluso il “Centro Assistenza”, anche in lingua italiana.

Tale misura verrà integralmente adottata entro 4 (quattro) mesi dall’accettazione degli impegni da parte dell’Autorità.

In caso di accettazione degli impegni I, II, III e IV di cui sopra, Mistral adotterà le misure oggetto degli stessi in modo continuativo a partire dai termini sopra indicati e comunicherà tempestivamente le eventuali variazioni che si dovessero rendere necessarie in ragione, ad esempio, di sopravvenute esigenze organizzative.

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

Ferme restando le difese nel merito, Mistral AI ritiene che sussistano tutti i

presupposti per ritenere gli impegni di cui al precedente Paragrafo 4) ammissibili e idonei a rimuovere ogni possibile profilo di illegittimità della condotta contestata da codesta Ill.ma Autorità nella Comunicazione.

Relativamente all'**ammissibilità** degli impegni proposti, si osserva che essi sono concreti, precisi, di attuazione immediata, nonché facilmente verificabili da parte di codesta Ill.ma Autorità².

Tali impegni si concretizzano in una serie di accorgimenti e misure che, considerati singolarmente e nel loro insieme, consentono certamente di superare tutte le preoccupazioni sollevate dall'Autorità nella Comunicazione in punto di possibile scorrettezza della condotta contestata, garantendo agli utenti, fin dal primo contatto, una ancor più agevole, chiara, completa ed immediata contezza della possibilità che il servizio di IA Le Chat generi *output* errati o fuorvianti.

Inoltre, si noti che le misure oggetto degli impegni proposti da Mistral AI non sono soggette a limiti temporali, ma verrebbero adottate e implementate a tempo indeterminato.

A ulteriore sostegno dell'ammissibilità degli impegni proposti, si deve aggiungere che, anche nella denegata ipotesi in cui la pratica commerciale sottoposta allo scrutinio di codesta Autorità non venisse giudicata lecita, andrebbe comunque esclusa la "*manifesta scorrettezza e gravità*" della stessa.

Si ritiene, infatti, che le argomentazioni di merito svolte nella Memoria dimostrino la legittimità e la trasparenza della condotta di Mistral AI o quantomeno, a tutto concedere, l'assenza di una manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale contestata dall'Autorità.

Inoltre, le criticità sollevate da codesta Autorità, pur non condivise, sono certamente suscettibili di essere rimosse tramite le misure di cui agli impegni, nei termini sopra descritti.

Si aggiunga che, nel caso in esame, è da escludere in radice la sussistenza di un rilevante interesse pubblico all'accertamento dell'ipotizzata infrazione.

Numerosi precedenti giurisprudenziali di codesta Autorità testimoniano, infatti, che l'accertamento dell'illecito non costituisce di per sé un obiettivo prevalente rispetto allo strumento della decisione di accettazione degli impegni, specialmente laddove – come nel caso di specie – la correttezza della condotta possa essere rapidamente assicurata attraverso la collaborazione volontaria del professionista, conformemente alla *ratio* dell'istituto.

Ciò premesso, si chiede che codesta Ill.ma Autorità, anche in considerazione dell'assenza del carattere di "*manifesta scorrettezza e gravità*" della pratica commerciale oggetto della Comunicazione, confermi l'**idoneità** degli impegni proposti con il presente atto.

² Per quanto riguarda le misure implementate nella versione Web, qualora sia stato effettuato un precedente accesso, potrebbe essere necessario effettuare un aggiornamento delle relative pagine web.

La presente proposta di impegni, infatti, sul presupposto del massimo spirito collaborativo nei confronti dell'Autorità, è certamente idonea a rimuovere i presunti profili di scorrettezza della condotta di Mistral AI sollevati nella Comunicazione, in conformità con i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dall'art. 10 del Regolamento.

A tal fine, con riserva di fornire tutti i chiarimenti e le informazioni che codesta Ill.ma Autorità vorrà richiedere, si descrive di seguito come ciascuno degli impegni proposti sia idoneo a rimuovere ogni profilo di illegittimità ipotizzato dall'Autorità nella Comunicazione.

L'attuazione dell'**Impegno I** permette agli utenti che inizino ad utilizzare il servizio di conversazione basato su IA di Le Chat di essere immediatamente avvertiti della possibilità che le risposte fornite siano imprecise, con la raccomandazione di verificarle. Grazie al *link* incluso nei *disclaimer*, gli utenti avranno altresì l'opportunità di consultare in maniera più agevole le Condizioni di Servizio per ottenere maggiori informazioni sui possibili errori negli *output*.

I *disclaimer* verranno mostrati agli utenti che hanno impostato l'italiano come lingua dell'App o del *browser* utilizzato per accedere alla versione Web. In particolare, non verrà utilizzata la lingua del *prompt* come criterio per la determinazione della lingua dei *disclaimer*, al fine di garantire il rispetto del principio della minimizzazione dei dati, nonché una buona *user experience* agli utenti che utilizzano più lingue per formulare i propri *prompt* (i quali potrebbero, altrimenti, subire una continua modifica dell'interfaccia utente).

L'attuazione dell'**Impegno II** consente di rendere ancora più chiare, complete e visibili per gli utenti in Italia:

- i) le informazioni incluse nelle Condizioni di Servizio relative alle possibili inesattezze contenute negli *output* generati da Le Chat; nonché
- ii) le raccomandazioni in merito alla necessaria cautela da adottare nel loro utilizzo in ambito personale e professionale, specialmente ove le domande poste dagli utenti concernano temi potenzialmente rilevanti, come nel caso di richieste di pareri medici, legali o fiscali.

L'attuazione dell'**Impegno III** consentirà di rendere le Condizioni di Servizio - e, quindi, il *disclaimer* ivi incluso in conformità con l'Impegno II - ancora più facilmente e immediatamente accessibili sia da Web sia da App e, in particolare:

- i) dalle finestre di dialogo, accedendovi dall'apposita sezione o dal *disclaimer* sui possibili errori;
- ii) dalle pagine o sezioni di *sign up* (registrazione) al servizio Le Chat;
- iii) dalle pagine o sezioni di *log in* (accesso) al servizio Le Chat; nonché
- iv) dagli *app store*, prima di scaricare l'App.

Da ultimo, l'attuazione dell'**Impegno IV** permetterà di rendere il Sito ancora più facilmente navigabile da parte degli utenti in Italia, nonché di rendere accessibili anche in italiano tutti gli ulteriori chiarimenti forniti all'interno del "Centro Assistenza", anche in merito alle possibili allucinazioni.

Si ritiene pertanto che vi siano tutti i requisiti per condurre ad un accoglimento della proposta di impegni formulata da Mistral AI, trattandosi di misure adeguate tese ad eliminare in modo strutturale e permanente, in coerenza con l'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e con l'art. 10 del Regolamento, i profili di contestazione mossi dall'Autorità.

* * *

Alla luce di quanto sopra, si confida che l'Autorità, nella denegata ipotesi in cui non confermi la liceità e correttezza della condotta di Mistral AI, vorrà concludere il presente procedimento con una decisione di accettazione della presente proposta di impegni e senza alcun accertamento di infrazione delle norme del Codice del Consumo da parte di Mistral AI.

Il professionista manifesta sin d'ora la propria disponibilità a modificare e/o integrare i presenti impegni ai sensi dell'art. 10, comma 2, lett. b) del Regolamento, ove codesta Autorità lo ritenga opportuno.

Con osservanza.

Milano, 7 ottobre 2025