

MANUALE DI CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA IN MATERIA ANTITRUST E DI TUTELA DEL CONSUMATORE

ESTRATTO REGOLE DI COMPORTAMENTO

MANUALE DI CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA IN MATERIA ANTITRUST E DI TUTELA DEL CONSUMATORE

LE INTESE RESTRITTIVE DELLA CONCORRENZA. ACCORDI E PRATICHE CONCORDATE.

Regole di Condotta per la conclusione di accordi commerciali con concorrenti

Valutare con il Referente Antitrust di Società qualsiasi tipo di accordo con imprese concorrenti che preveda obblighi di produzione o commercializzazione in comune, costituzione di *joint-ventures*, collaborazione in ricerca e sviluppo, l'elaborazione o applicazione di norme tecniche comuni.

Regole di Condotta in occasione di contatti o riunioni con concorrenti

Partecipare a riunioni o avere contatti con operatori concorrenti non integra di per sé una condotta vietata. Tuttavia, tali contatti – formali o informali, diretti o indiretti, ed in qualsiasi contesto avvengano – possono in teoria costituire occasione di scambio di **Informazioni Sensibili** e possono, quindi, essere lo strumento per addivenire ad un illegittimo coordinamento dei comportamenti commerciali dei partecipanti.

Fermo restando che la nozione di “**Informazione Sensibile**” non è puntualmente definita dalla Normativa Antitrust, pur rinvenendosi nella prassi alcune indicazioni al riguardo, si possono in prima approssimazione ritenere tali le **informazioni relative a dati aziendali** – che non siano già di dominio pubblico (cioè facilmente accessibili

li a chiunque, ad esempio per disposizioni obbligatorie dell'Autorità di regolamentazione-ARERA) - **su prezzi (prezzi effettivi, sconti, aumenti, riduzioni o abbuoni), elenchi di clienti, costi di produzione, quantità prodotte e/o vendute, ricavi di specifici servizi, capacità produttiva, qualità, progetti di marketing, rischi, strategie di investimento, strategie di marketing e/commerciali, strategie in merito alla partecipazione a gare pubbliche, tecnologie, programmi di ricerca e sviluppo.**

In tutte le occasioni in cui si hanno contatti o si svolgono incontri con imprese concorrenti (anche, ad esempio, nell'ambito di Associazioni di Categoria o di una impresa comune) sono assolutamente **vietati gli scambi di informazioni che vertano su variabili competitive e su Informazioni Sensibili.**

È in ogni caso necessario:

- **evitare** ogni contatto, diretto o indiretto, tra imprese che abbia per oggetto o per effetto di influenzare il comportamento sul mercato di un concorrente o di informare tale concorrente sulla condotta che l'impresa stessa ha deciso di porre in atto, facilitando così un esito collusivo sul mercato;
- **astenersi** dalla partecipazione a riunioni il cui oggetto preveda chiaramente uno scambio di Informazioni Sensibili ed **informare** il Referente Antitrust di Società in caso di dubbi;
- **rappresentare immediatamente e in modo manifesto**, nel caso in cui **nel corso di un incontro o in occasione dei contatti con concorrenti** le altre imprese comunichino o discutano di Informazioni Sensibili, la volontà di porre termine alla discussione; nel caso in cui tali approcci avvengano **durante riunioni associative,**

MANUALE DI CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA IN MATERIA ANTITRUST E DI TUTELA DEL CONSUMATORE

interrompere/sospendere immediatamente la partecipazione alla riunione, chiedendo all'organizzatore che venga **indicato nel verbale l'abbandono** della riunione da parte di Acea e le ragioni dell'abbandono;

- **informare** tempestivamente il Referente Antitrust di Società nel caso di dubbi sul contenuto degli argomenti discussi;
- **verificare**, nei casi in cui lo scambio di Informazioni Sensibili sia **necessario e/o connaturato ad una particolare operazione** (ad esempio, discussioni preliminari e/o due diligence in occasione di valutazione di operazioni di M&A), che la trasmissione di Informazioni Sensibili sia oggetto di un apposito accordo di riservatezza che espressamente limiti l'utilizzo delle stesse allo specifico scopo dell'operazione, sottoposto all'attenzione della Funzione Affari Legali e Societari.

Regole di Condotta in caso di partecipazione a gare pubbliche

Nella prassi antitrust, sono frequenti i casi in cui l'AGCM ha accertato intese volte alla ripartizione del mercato in occasione di gare pubbliche. Oltre alle conseguenze, sanzionatorie e risarcitorie, derivanti dalla violazione della Normativa Antitrust, la collusione in occasione di gare pubbliche può determinare anche la fattispecie del reato di cd. turbativa d'asta.

Si ricorda, inoltre, che qualunque accordo, anche informale, può costituire un'intesa di natura anticompetitiva; in tal senso anche discu-

tere degli elementi su cui si fonderanno le rispettive offerte (anche in assenza di un consenso sull'allineamento) potrebbe essere considerata un'intesa vietata. È quindi ancor più importante, in occasione della **preparazione e/o della partecipazione** a gare pubbliche:

- **astenersi da qualsiasi contatto con altri potenziali partecipanti alla gara**, in cui si possano discutere, **direttamente o indirettamente, Informazioni Sensibili**, ovvero in cui si possa discutere della **partecipazione alla gara** e delle **modalità di partecipazione** (offerta economica, offerta tecnica, scambi di informazioni sui lotti ecc.).
- Nel caso in cui sia opportuno partecipare alla gara **in associazione con altri operatori** (ad esempio, in ATI, Consorzi, ecc.), valutare, con il supporto del Referente Antitrust di Società e delle competenti Direzioni interne, che l'associazione sia strettamente necessaria per l'esecuzione di quanto richiesto dal Bando e/o da altra documentazione di gara (Capitolato, Disciplinare, ecc.).

MANUALE DI CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA IN MATERIA ANTITRUST E DI TUTELA DEL CONSUMATORE

PRINCIPALI REGOLE DI CONDOTTA NELL'AMBITO DELLE PIÙ FREQUENTI CASISTICHE DI INTESE VERTICALI

Regole di Condotta nei rapporti con i fornitori o rivenditori di prodotti/servizi del Gruppo

Nei mercati in cui le società del Gruppo detengono una quota significativa (vicina o superiore al 30%):

- non imporre, ai fornitori del Gruppo, obblighi di fornitura **minimi o esclusivi**, che non siano conformi a standard preventivamente valutati dal Referente Antitrust di Società;
- non imporre, ai rivenditori di beni o servizi del Gruppo, obblighi di acquisto **minimi o esclusivi**, che non siano conformi a standard preventivamente valutati dal Referente Antitrust di Società;
- non imporre ai propri fornitori o rivenditori **alcun divieto** di rifornire imprese concorrenti, o di rivendere beni/servizi di imprese concorrenti, senza previa valutazione da parte del Referente Antitrust di Società;
- valutare, preventivamente e con congruo anticipo, con il Referente Antitrust di Società gli accordi con fornitori o rivenditori che contengano **clausole di reciprocità** (le clausole che subordinano l'acquisto o la fornitura di un bene/servizio ad un reciproco obbligo di acquisto/fornitura a carico del fornitore/rivenditore) o clausole che garantiscono **l'allineamento** alle migliori condizioni di mercato.

ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

Regole di Condotta nei mercati in cui il Gruppo detiene una “posizione dominante”

Nei mercati in cui società del Gruppo Acea detengono **una quota di mercato vicina (o superiore) al 40%** e nei mercati a questi collegati, ferma restando l'esigenza di contattare il Referente Antitrust di Società per la corretta definizione dei mercati rilevanti, è necessario attenersi alle seguenti regole:

- non **obbligare** i clienti ad acquistare esclusivamente o principalmente dall'impresa, fatti salvi i casi in cui tale obbligo è imposto dalla legge (servizi in monopolio legale);
- non applicare sconti che non siano legati a criteri oggettivi (sconti-quantità), ma siano condizionati all'acquisizione dell'intero **fabbisogno** del cliente;
- evitare **discriminazioni** tra clienti (o tra fornitori) o **obbligarli** ad acquistare prodotti/servizi vendibili separatamente;
- verificare che le politiche di **pricing**, gli **sconti**, le **promozioni commerciali** siano preventivamente valutati dal Referente Antitrust di Società; in particolare, verificare che le azioni di **retention**, **win-back** o comunque rivolte a clienti di **specifici** concorrenti non avvengano mediante offerte fidelizzanti o attraverso l'improprio utilizzo di informazioni che il Gruppo detiene per finalità diverse da

MANUALE DI CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA IN MATERIA ANTITRUST E DI TUTELA DEL CONSUMATORE

quelle commerciali.

- se l'impresa detiene una risorsa **indispensabile** per fornire determinati prodotti o servizi, **non duplicabile** per ragioni strutturali, normative o economiche da altri soggetti (cd. *essential facility*), consentire l'accesso a tale risorsa, a condizioni eque e non discriminatorie, ai soggetti interessati che ne facciano richiesta;
- evitare **rifiuti ingiustificati** di fornire a clienti o concorrenti prodotti/servizi (materie prime, infrastrutture, ecc.) necessari per competere in mercati distinti;
- nei rapporti con i **fornitori**, per i quali Acea costituisce un acquirente importante e/o un partner imprescindibile (situazioni di cd. **dipendenza economica**), assicurarsi che le condizioni economiche e contrattuali loro applicate non siano discriminatorie, né ingiustificatamente gravose o onerose, e sottoporre a previa valutazione del Referente Antitrust di Società e delle Direzioni competenti tali clausole, nonché eventuali determinazioni a interrompere il rapporto contrattuale in corso con gli stessi.

PRINCIPALI REGOLE DI CONDOTTA NEI GRUPPI VERTICAMENTE INTEGRATI SOGGETTI ALL'APPLICAZIONE DELL'ART. 106 TFUE E DELL'ART. 8 DELLA LEGGE

Regole di Condotta per le imprese pubbliche o titolari di diritti speciali/esclusivi o incaricate dello svolgimento di un servizio di interesse generale

- **Evitare rifiuti ingiustificati di fornire** accesso ad **asset** indispensabili per svolgere un'attività in un mercato distinto (quali infrastrutture, database informativi come ad esempio le anagrafiche clienti, ecc.); nel caso in cui tali asset siano resi disponibili a società controllate o comunque collegate al Gruppo Acea, verificare che essi siano resi **disponibili anche a terzi** che ne facciano richiesta a condizioni eque e non discriminatorie;
- informare **in ogni caso** il Referente Antitrust di Società di richieste di terzi in merito all'utilizzo di tali asset;
- **astenersi** dall'utilizzo di informazioni detenute in virtù dello svolgimento di un servizio gestito in monopolio o, comunque, di un servizio di interesse economico generale (ad es: liste clienti, informazioni sui consumi dei clienti etc.) per avvantaggiarsene in mercati diversi, a meno che tali informazioni non siano rese disponibili anche ai concorrenti.

MANUALE DI CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA IN MATERIA ANTITRUST E DI TUTELA DEL CONSUMATORE

LE CONCENTRAZIONI

Regole di Condotta in materia di Concentrazioni

- Durante la fase precedente le Concentrazioni (valutazioni, trattative, due diligence, ecc.), poiché le parti possono essere in concorrenza tra esse, fino alla finalizzazione dell'accordo (ed all'autorizzazione da parte delle Autorità Antitrust, ove necessario) devono essere conclusi appositi **accordi di confidenzialità**, per garantire che l'utilizzo delle informazioni scambiate o comunicate durante le trattative possa avvenire esclusivamente ai fini della valutazione, dello studio e delle negoziazioni della Concentrazione, con espressa **esclusione di qualsiasi altro utilizzo** in ambito commerciale;
- verificare **tempestivamente** con la Direzione Affari Legali e Societari (o corrispondenti presidi legali di Società) una volta definito lo schema dell'operazione, se essa – anche quando comporti l'acquisto di **partecipazioni di minoranza** (che attribuiscono diritti di veto nella *governance* dell'impresa target o della JV) – rientra nella **nozione di Concentrazione** e raggiunga le **soglie di fatturato** al raggiungimento delle quali è previsto obbligo di notifica alla Commissione o altre Autorità nazionali.

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

Regole di Condotta in materia di pratiche commerciali

Tenuto conto dell'ampiezza delle fattispecie disciplinate dal Codice del Consumo, i Destinatari che svolgono attività a contatto con, o con impatto su, la clientela finale (ad es. il personale di **Acea8Cento** o **le società in outsourcing**, il personale che svolge attività presso **gli sportelli etc...**) o che siano incaricati della **gestione dei reclami**, o di elaborare/esaminare le **Condizioni contrattuali relative ai servizi** forniti dal Gruppo ai clienti finali, nonché i Destinatari che svolgono attività **direttamente collegate ai clienti/utenti** (ad es.: **misurazione, fatturazione, recupero dei crediti**) e che in qualunque forma (**incluse le comunicazioni pubblicitarie** a mezzo stampa, media, Internet, ecc.) svolgano attività di **comunicazione** con i clienti/utenti, devono assicurarsi che il rapporto commerciale sia improntato alla massima collaborazione con il cliente e alla cura dell'interesse del medesimo e che le informazioni fornite al consumatore siano chiare, pertinenti, complete e veritiere.

A titolo esemplificativo, è **necessario**:

- **evitare** risposte interlocutorie, ambigue, non pertinenti, contraddittorie e non risolutive alle istanze dei clienti;
- evadere con la massima tempestività possibile le istanze dei clienti, con particolare riguardo a quelle riferite alla **fatturazione** di consumi;

MANUALE DI CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA IN MATERIA ANTITRUST E DI TUTELA DEL CONSUMATORE

- adottare tutte le misure e cautele necessarie per assicurare al cliente la correttezza/congruità delle **misurazioni** dei consumi, nonché la corretta e tempestiva **fatturazione** degli stessi;
- tener conto delle **contestazioni** degli utenti, sospendendo (nelle more degli accertamenti sul merito delle contestazioni), procedure di sollecito e/o riscossione dei crediti contestati;
- gestire adeguatamente la **rateazione** per le fatture di rilevante importo, fornendo un'appropriata **informativa** agli utenti su possibilità e condizioni per richiedere la rateazione;
- gestire con tempestività i **rimborsi** spettanti agli utenti;
- gestire le procedure di **sospensione/distacco** delle forniture con adeguato preavviso, avendo cura di attuare, prima dell'avvio delle predette procedure, tutte le attività volte a verificare l'effettiva esigibilità del credito (ad es. avvenuto recapito delle fatture e tempistiche del recapito, corretto decorso del termine per il pagamento, eventuali pagamenti su altri canali, etc.);
- evitare di addebitare **morosità pregresse non direttamente ascrivibili al richiedente** in occasione dell'attivazione di un'utenza o voltura di un'utenza attiva o comunque non condizionare l'attivazione/voltura dell'utenza al pagamento delle morosità pregresse nella fase di accertamento della imputabilità del debito al cliente;
- evitare di attivare offerte, servizi, o vendere prodotti, senza adeguata **informativa** sulla natura ed i costi dell'offerta, dei prodotti/servizi, sulla durata dell'offerta e sulle condizioni che verranno successivamente applicate, e senza il preventivo **consenso espresso** del cliente; nei contratti a distanza (es. *teleselling*) curare che il consenso sia espresso anche con riferimento alla rinuncia alla forma scritta, nonché confermato prima della conclusione del contratto;
- evitare di introdurre modifiche ai contratti in corso o fornire servizi accessori senza adeguata informativa e previo **consenso espresso** del cliente;
- nei contratti a distanza o fuori dai locali commerciali (es. *tele-selling, door to door*) evitare di attivare servizi, o vendere prodotti, senza adeguata **informativa e idonea documentazione messa a disposizione del cliente** sulla natura ed i costi dei prodotti/servizi, sulla durata dell'offerta e sulle principali condizioni contrattuali e quelle che verranno successivamente applicate, sulla possibilità di esercitare il **ripensamento** e sulla modalità di esercizio dello stesso; occorre, in particolare, verificare e dimostrare che il cliente abbia **chiaramente espresso** la volontà di attivare la fornitura/servizio (ad es. mediante chiara ed inequivoca registrazione vocale su supporto durevole messo nella piena disponibilità del consumatore, mediante chiaro ed inequivoco scambio di corrispondenza, anche in forma digitale).