

DELIBERA N. 402/24/CONS

PARERE

**ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI
GENERAL LOGISTICS SYSTEMS B.V.,
GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ITALY S.P.A. E
GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ENTERPRISE S.R.L.
IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

PS12525

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 23 ottobre 2024;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 8 ottobre 2024 al prot. n. 262526 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice e dell’art. 1, comma 6, lettera c), numero 9), della Legge n. 249/97, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società General Logistics Systems B.V. e delle società da essa controllate General Logistics Systems Italy S.p.A. e General Logistics Systems Enterprise s.r.l. (di seguito “GLS” o la “Società” o il Professionista) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice. Nella nota di richiesta di parere dell’AGCM si informa che, con comunicazione del 7 marzo 2023, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l’eventuale violazione degli artt. 20, 21, 22, e 26 del Codice;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *internet* (sito *web* del Professionista) si richiede all’Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 16, commi 3 e 4, del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’AGCM con delibera del 1° aprile 2015, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell'AGCM del 7 marzo 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS12525, ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Codice e dell'art. 6 del Regolamento e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento;

CONSIDERATO che, sulla base di quanto riportato nella suddetta comunicazione, la Società svolge – quale attività prevalenti – quella di operatore postale e di trasportatore nazionale ed internazionale di merci;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12525, AGCM evidenzia che, secondo le segnalazioni pervenute e in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice, GLS avrebbe posto in essere le seguenti condotte:

- a) nel sito, nella sezione in italiano, scegliendo il link 'Azienda' si apre la finestra “GLS per l'ambiente”, cliccando sulla quale si accede ad una sezione del sito dedicata alle politiche commerciali sostenibili della società, tra le quali compare il programma *Climate Protect*. L'iniziativa in questione viene definita nei seguenti termini: "Nell'aprile 2021 GLS ha presentato il progetto Climate Protect, con l'ambizione di raggiungere l'annullamento delle emissioni e la neutralità ambientale entro il 2045/50. Un traguardo che si raggiungerà attraverso lo sviluppo progressivo di attività con step intermedi: una prima fase con la compensazione delle emissioni di CO₂ well-to-wheel (letteralmente "dal pozzo alla ruota") per la quale abbiamo già conseguito il certificato EN 16258:2012". Più in basso è possibile scaricare tale certificato che, tuttavia, attesta la conformità del "metodo per il calcolo e la dichiarazione" del consumo di energia e di emissioni di gas serra adottato da GLS IT allo standard predetto (EN 16258:2012), peraltro limitatamente ai servizi di trasporto, ma non l'effettiva compensazione delle emissioni CO₂ riferite alle complessive attività e strutture utilizzate dalle società interessate. La stessa pagina a scorrimento, sotto il riquadro da cui è possibile acquisire la predetta certificazione, riporta le descrizioni del progetto 'Treedom' per la realizzazione della 'Foresta GLS - un regalo per il pianeta', effettuato "In collaborazione con Treedom abbiamo realizzato la "Foresta GLS", che consentirà l'assorbimento di 1.435 tonnellate di CO₂". Sotto le descrizioni del suindicato progetto è contenuto il link 'Scopri di più' che permette l'apertura di una pagina web successiva in cui si precisa, tra l'altro, che: "La strada per raggiungere la neutralità climatica è ancora lunga, ma siamo orgogliosi di affermare che da aprile 2022 stiamo compensando al 100% le nostre emissioni di CO₂ in Europa". Sempre nella pagina in esame, in corrispondenza del logo del programma “*Climate Protect*”, attraverso il link ‘Scopri di più’, si accede alle seguenti informazioni: 'La nostra ambizione? Compensare e ridurre le emissioni', seguite dai seguenti



claim: 100% energia verde nelle nostre strutture'; 'Veicoli per le consegne a zero emissioni'; 'Edifici realizzati secondo elevati standard di sostenibilità'; 'Calcolo dell'impatto di CO₂ dalla produzione delle fonti al consumo dell'ultimo miglio'; 'L'ambizione della neutralità climatica nel 2045' . Quanto al finanziamento del programma, nella medesima sezione del sito, al quesito "Come viene finanziata la compensazione?", si risponde: "Attraverso il contributo "Climate Protect" applicato ai clienti che hanno aderito al programma. Il 100% del contributo sarà destinato a investimenti per la riduzione di CO₂". Con riferimento, poi, ai "Vantaggi per il cliente", si precisa che "Il cliente farà parte del progetto per realizzare una logistica sostenibile. Inoltre, riceverà un certificato di compensazione che potrà spendere sul mercato". Alla fine della sezione, sono descritti i progetti di sostenibilità della Società, con l'elencazione degli obiettivi già raggiunti: "12,7%: veicoli a "0" e basse emissioni. Il 42% della CO₂ generata nel 2021 proviene dal servizio di ritiro e consegna. Per questo motivo siamo fortemente concentrati sull'introduzione di mezzi elettrici"; "100%: compensazione della CO₂". Da aprile 2022 in avanti tutta la CO₂ prodotta viene compensata: ciò significa che stiamo piantando alberi in grado di coprire la stessa quantità di CO₂"; "19%: strutture con sistemi fotovoltaici. Vogliamo essere sempre più autosufficienti dal punto di vista energetico. Il primo passo è l'autoproduzione di energia. Tutti i nuovi magazzini avranno un impianto fotovoltaico"; "24%: mezzi di linea LNG. Il 53% della CO₂ generata nel 2021 proviene dalle Linee. La nostra ambizione è di incrementare l'utilizzo del Bio-LNG"; "74%: Edifici con il 100% di energia proveniente da fonti rinnovabili".

- b) La comunicazione ricevuta nel mese di settembre 2022 dai segnalanti riguarda, la "Iniziativa Climate Protect - Nuovo Peso Volume agevolato Parcel", in cui si legge che "Climate Protect è la strategia ambientale di GLS, basata sull'ambizione di raggiungere la neutralità ambientale, attraverso la compensazione e la riduzione delle emissioni. [...]. I pilastri di valore della nostra iniziativa sono: utilizzo al 100% energia rinnovabile nelle nostre strutture, veicoli per la consegna a ZERO emissioni di CO₂, calcolo e compensazione dell'impatto di CO₂ delle singole spedizioni". Nella medesima comunicazione, si precisa che "GLS si farà carico di sostenere economicamente parte della compensazione chiedendo ai propri clienti di condividere tale impegno, che nel dettaglio sarà di 2 centesimi per kilogrammo a partire dal prossimo 3 ottobre, garantendo alle aziende partecipanti all'iniziativa la possibilità di scaricare il proprio certificato nominale e quindi utilizzarlo per il proprio Bilancio di Sostenibilità". Sebbene GLS abbia affermato che il "programma Climate Protect non è una condizione necessaria" e che "i clienti di GLS Enterprise possono



liberamente decidere di non aderire al programma *Climate Protect* e non pagare, quindi, il "Climate Protect Surcharge", dalla documentazione agli atti sembra emergere che il 'Climate Surcharge' sarebbe stato addebitato a partire dal mese di ottobre 2022, anche in presenza di espresse manifestazioni di non voler aderire all'iniziativa;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, e 26 del Codice. In particolare,

- la pratica a) potrebbe integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, e 22 del Codice, in quanto rappresenterebbe una pratica commerciale ingannevole e omissiva: i '*green claims*', utilizzati nel sito del gruppo GLS e nella comunicazione inviata ai clienti dalle società del gruppo appaiono ambigui, con la finalità di lasciare intendere o, comunque, evocare il completo raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientali enunciati, senza peraltro fornire elementi a supporto delle proprie affermazioni, né chiarire a quali società e/o partner del gruppo GLS tali *claim* siano effettivamente riferibili. Ciò vale, ad esempio, per l'affermazione contenuta nel sito, secondo cui il gruppo GLS avrebbe raggiunto l'obiettivo di compensazione delle emissioni ("Un traguardo che si raggiungerà attraverso lo sviluppo progressivo di attività con step intermedi: una prima fase con la compensazione delle emissioni di CO₂ *well-to-wheel* per la quale abbiamo già conseguito il certificato EN 16258:2012"), la quale non risulta adeguatamente comprovata, tenuto conto che la richiamata certificazione attesta la conformità del "metodo per il calcolo e la dichiarazione" del consumo di energia e di emissioni di gas serra adottato da GLS allo standard menzionato (EN 16258:2012), ma non l'effettiva compensazione delle emissioni CO₂ riferibili al complesso delle attività svolte ed alle strutture delle società e/o dei partner del gruppo GLS;
- la pratica b) potrebbe integrare gli estremi di una violazione dell'articolo 26, in quanto rappresenterebbe l'adozione di una pratica aggressiva, consistente nell'imposizione ai clienti di un pagamento per un servizio non richiesto: con riferimento all'applicazione del "Climate Credit Surcharge", quale contropartita richiesta ai clienti a fronte della "possibilità di scaricare il proprio certificato", le evidenze non consentono di confermare la natura meramente facoltativa dell'adesione al programma, considerato che, anche in presenza di espressa richiesta del cliente di non aderire al programma, i professionisti hanno comunque addebitato il 'Climate Surcharge';

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento della Società;

RITENUTO opportuno che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e attività attuate dalle Società tramite *Internet*;

CONSIDERATO, tuttavia, che l'Autorità si riserva ogni iniziativa di propria competenza relativamente all'attività di operatore postale e di trasportatore nazionale ed internazionale di merci;

CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa Autorità, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici¹ che si sono collegati a *Internet* nel primo trimestre del 2024 compreso tra 44,2 e 44,4 milioni su base mensile (tra 43,8 e 44,0 milioni nel primo trimestre del 2023), con circa 73 ore e 35 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a marzo 2024, 43,5 milioni hanno usato Google (43,0 milioni nello stesso mese del 2023), 39,6 milioni Meta Platforms (38,8 milioni nello stesso mese del 2023), 35,4 milioni Amazon (35,7 milioni nello stesso mese del 2023). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel primo trimestre del 2024, tra 38,0 e 38,6 milioni (tra 37,7 e 38,0 milioni nel primo trimestre del 2023), con una media di 2 ore e 52 minuti³ trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/app di *e-commerce*;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalle Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie *Internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è

¹ Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito *web*, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

² Dato riferito al mese di marzo 2024.

³ Dato riferito al mese di marzo 2024.



richiesto il parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostantive alla pubblicazione.

Napoli, 23 ottobre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba