



**Comunicazione della Commissione pubblicata in applicazione dell'articolo 27, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1/2003 del Consiglio, relativa al caso AT.40823 - Servizi di assistenza post-vendita per i sistemi SAP ERP**

(C/2025/6242)

**1. INTRODUZIONE**

- (1) Ai sensi dell'articolo 9 del regolamento (CE) n. 1/2003 del Consiglio, del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 81 e 82 del trattato <sup>(1)</sup>, la Commissione - qualora intenda adottare una decisione volta a far cessare un'infrazione e se le imprese interessate propongono impegni tali da rispondere alle riserve espresse nei loro confronti nella sua valutazione preliminare - può decidere di rendere detti impegni obbligatori per le imprese in questione. La decisione può essere adottata per un periodo di tempo determinato e concludere che l'intervento della Commissione non è più giustificato. A norma dell'articolo 27, paragrafo 4, del medesimo regolamento, la Commissione pubblica un'esposizione sommaria dei fatti e il contenuto essenziale degli impegni. Le parti interessate possono presentare osservazioni entro il termine stabilito dalla Commissione.

**2. Sintesi del caso**

- (2) Il 25 settembre 2025 la Commissione ha avviato un procedimento ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 773/2004, del 7 aprile 2004, nei confronti di SAP SE ("SAP") e ha adottato una valutazione preliminare ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1/2003 ("valutazione preliminare") in merito a una presunta violazione dell'articolo 102 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea ("TFUE") e dell'articolo 54 dell'accordo SEE. La presunta infrazione riguarda il mercato post-vendita dei servizi di manutenzione e assistenza prestati nello Spazio economico europeo ("SEE") per il software per la pianificazione delle risorse aziendali (*Enterprise Resource Planning*, "ERP") installato localmente.
- (3) Nella valutazione preliminare la Commissione sostiene che SAP potrebbe aver abusato della sua posizione dominante:
- (a) imponendo ai clienti una politica "tutto o niente", che li obbliga a usare i servizi di manutenzione e assistenza di SAP per tutti i loro software ERP installati localmente e ad uno stesso livello di assistenza;
  - (b) impedendo ai clienti di porre termine ai servizi di manutenzione e assistenza per le licenze di software non utilizzate (*shelfware*);
  - (c) prolungando la durata del periodo iniziale delle licenze del software ERP installato localmente, durante il quale non è possibile porre termine ai servizi di manutenzione e assistenza;
  - (d) addebitando le spese di riattivazione e di manutenzione retroattiva ai clienti che si abbonano ai servizi di manutenzione e assistenza di SAP dopo un periodo di assenza.
- (4) Secondo la valutazione preliminare, SAP detiene una posizione dominante sul mercato post-vendita del SEE per i servizi di manutenzione e assistenza del software ERP di SAP installato localmente. In questo mercato post-vendita SAP compete con fornitori terzi di servizi di manutenzione e assistenza del software ERP di SAP installato localmente.

**3. Contenuto essenziale degli impegni proposti**

- (5) Pur non condividendo la valutazione preliminare della Commissione, SAP ha proposto impegni a norma dell'articolo 9 del regolamento (CE) n. 1/2003 per rispondere alle riserve della Commissione in materia di concorrenza.

<sup>(1)</sup> GU L 1 del 4.1.2003, pag. 1. Dal 1° dicembre 2009 gli articoli 101 e 102 TFUE sostituiscono rispettivamente gli articoli 81 e 82 del trattato CE senza modificarne la sostanza. Ai fini della presente comunicazione i riferimenti agli articoli 101 e 102 TFUE sono da intendersi, se del caso, come riferimenti agli articoli 81 e 82 del trattato CE.

- (6) Gli elementi principali degli impegni comprendono:
- (a) la politica "tutto o niente": i clienti SAP possono chiedere la suddivisione dei loro ambienti informatici, che integrano tutti i prodotti e le licenze del software ERP di SAP installato localmente, in installazioni commerciali autonome. Per ciascuna installazione commerciale, i clienti potranno scegliere diversi fornitori di servizi di manutenzione e assistenza e/o diversi livelli di assistenza da parte di SAP o lasciare le installazioni commerciali senza assistenza.
  - (b) Shelfware: SAP si impegna a offrire una maggiore trasparenza e un accesso più ampio ai contratti basati su un unico indicatore (*single metric contracts*), in base ai quali i diritti di licenza, compresi i diritti di manutenzione e assistenza, sono calcolati sulla base di un indicatore concordato, ad esempio il fatturato. Inoltre, i clienti potranno anche creare installazioni commerciali autonome che comprendano le licenze di software inutilizzate e porre termine ai servizi di manutenzione e assistenza per tali installazioni commerciali.
  - (c) Proroga del periodo iniziale: SAP si impegna a chiarire le sue disposizioni contrattuali relative alla proroga del periodo iniziale e ad astenersi dal riavviare tale periodo all'acquisto di ogni nuova licenza supplementare.
  - (d) Spese di manutenzione retroattiva e di riattivazione: SAP si impegna ad abolire le spese di riattivazione e a ridurre le spese di manutenzione retroattiva al 50 % dell'importo delle spese di manutenzione e assistenza che il cliente avrebbe pagato se avesse rinunciato all'assistenza, con un limite massimo di 6 mesi. SAP si impegna inoltre a rinunciare completamente ai costi di manutenzione retroattiva per una serie di prodotti per i quali SAP non presta più assistenza e che non sono coperti da una licenza multiprodotto.
  - (e) Per attuare tali impegni, SAP si impegna a: i) aggiornare le politiche e i contratti pertinenti, ii) comunicare le modifiche ai clienti e ai portatori di interessi e iii) formare i suoi dipendenti.
  - (f) SAP si impegna a nominare un fiduciario di controllo che monitorerà e riferirà alla Commissione in merito all'attuazione degli impegni per un periodo di 10 anni.
  - (g) SAP si impegna a non eludere o tentare di eludere gli impegni, direttamente o indirettamente, mediante azioni od omissioni.
  - (h) Gli impegni restano in vigore per un periodo di 10 anni a decorrere dalla data di entrata in vigore e si applicano a tutti i clienti in tutto il mondo.
- (7) Gli impegni sono pubblicati integralmente in inglese sul sito web della direzione generale della Concorrenza all'indirizzo [https://ec.europa.eu/competition-policy/index\\_en](https://ec.europa.eu/competition-policy/index_en).

#### 4. Invito a formulare osservazioni

- (8) La Commissione, previo un test di mercato, intende adottare una decisione ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1/2003 che dichiari vincolanti gli impegni sopra riassunti e pubblicati sul sito web della direzione generale della Concorrenza.
- (9) A norma dell'articolo 27, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1/2003, la Commissione invita i terzi interessati a presentare osservazioni sugli impegni proposti. Tali osservazioni devono pervenire alla Commissione entro un mese dalla data di pubblicazione della presente comunicazione. I terzi interessati possono presentare una versione non riservata della loro risposta, nella quale le informazioni ritenute segreti aziendali e altre informazioni riservate devono essere soppresse e sostituite da una sintesi non riservata.
- (10) Le risposte e le osservazioni devono essere motivate e specificare i fatti rilevanti. Qualora venisse individuato un problema in una parte qualsiasi degli impegni proposti, la Commissione invita i terzi interessati a suggerire una possibile soluzione.
- (11) Le osservazioni possono essere trasmesse alla Commissione con il numero di riferimento **AT.40823 – SAP ERP aftermarket support services** per e-mail ([COMP-GREFFE-ANTITRUST@ec.europa.eu](mailto:COMP-GREFFE-ANTITRUST@ec.europa.eu)) o posta al seguente indirizzo:

Commissione europea  
Direzione generale della Concorrenza  
Registro antitrust  
B-1049 Bruxelles/Brussel