



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 (¹), 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.

(¹) GU L 1 del 4.1.2003, pag. 1. Dal 1º 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 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.

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-GREFE-ANTITRUST@ec.europa.eu) o posta al seguente indirizzo:

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