



Bruxelles, 30.6.2023  
COM(2023) 341 final

**RELAZIONE DELLA COMMISSIONE**

**AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSIGLIO, ALLA BANCA CENTRALE  
EUROPEA, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL  
COMITATO DELLE REGIONI**

**L'introduzione dell'euro in Croazia**

## RELAZIONE DELLA COMMISSIONE

### AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSIGLIO, ALLA BANCA CENTRALE EUROPEA, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI

#### L'introduzione dell'euro in Croazia

##### *Sintesi*

Il 1° gennaio 2023 la Croazia è diventata il ventesimo Stato membro dell'UE a passare all'euro. A giudizio del 61 % dei cittadini croati il passaggio è avvenuto in maniera ordinata ed efficiente. L'88 % di essi ritiene di essere adeguatamente informato in merito alla moneta unica. Un'apposita campagna di comunicazione, cofinanziata dall'UE, ha contribuito a informare in modo tempestivo, mirato e conciso cittadini, imprese e amministrazioni in merito agli aspetti pratici del passaggio all'euro.

I preparativi per l'introduzione del contante in euro si sono svolti secondo i piani. La Banca nazionale croata ha fornito contante in euro ai clienti aziendali tre mesi prima del passaggio. Al pubblico è stata distribuita una quantità sufficiente di kit di avvio di monete in euro. Le imprese inoltre potevano ordinare contante in euro agli istituti finanziari con largo anticipo.

Nelle due settimane di doppia circolazione del contante in kune e in euro non si sono registrate difficoltà. Il 1° gennaio già il 70 % di tutti gli sportelli bancari automatici (ATM) distribuiva banconote in euro, mentre il 15 gennaio 2023 era possibile ritirare banconote in euro presso qualsiasi ATM del paese. Sarà possibile cambiare contante in kune presso le banche commerciali fino alla fine del 2023. In seguito sarà possibile cambiare monete in kune fino alla fine del 2025 presso la Banca nazionale croata; quest'ultima cambierà banconote in kune senza alcun limite di tempo.

Oltre l'80 % di tutti i dettaglianti, i supermercati e i negozi di alimentari della Croazia hanno aderito a un codice etico prima del passaggio all'euro. Il codice volontario intende garantire la stabilità dei prezzi di beni e servizi, aiutando tutte le imprese che lo hanno sottoscritto a ricalcolare e indicare correttamente i prezzi (in euro e in kune) senza aumenti ingiustificati. Si tratta di un importante strumento aggiuntivo a disposizione delle autorità croate responsabili della sorveglianza del mercato per svolgere ispezioni sui prezzi ed eventualmente comminare sanzioni ai responsabili di illeciti.

Il possibile impatto del passaggio all'euro sui prezzi in Croazia è una naturale e comprensibile preoccupazione dell'opinione pubblica, come in occasione di qualsiasi passaggio all'euro. Dal momento che questo è stato il primo passaggio all'euro avvenuto in un contesto di inflazione elevata, tale preoccupazione è stata particolarmente acuta e ha costituito una sfida impegnativa per la Croazia. Ai fini di un passaggio trasparente ed equo era pertanto essenziale che le autorità croate adottassero tutte le misure necessarie per prevenire pratiche abusive. Sulla base di una valutazione preliminare degli elementi di prova disponibili l'impatto degli aumenti ingiustificati dei prezzi sull'inflazione aggregata è stato, sembra, relativamente modesto, e sostanzialmente in linea con quanto si era osservato in occasione di precedenti passaggi all'euro. La relazione formula, tra l'altro, raccomandazioni per i futuri passaggi all'euro, relative al modo di intensificare il monitoraggio dei prezzi e di redigere un codice di condotta delle imprese nelle prime fasi dei preparativi per il passaggio.

## **1. INTRODUZIONE**

Il 12 luglio 2022 il Consiglio ha deciso che la Croazia soddisfaceva le condizioni necessarie per l'adozione dell'euro e che la deroga relativa alla partecipazione alla moneta unica dovesse essere abrogata a partire dal 1° gennaio 2023<sup>1</sup>.

La Croazia è diventata il ventesimo paese a passare all'euro. Ha seguito il metodo di tutti gli Stati membri che hanno adottato l'euro dopo la prima tornata di introduzione (1999-2002), e ha optato per il cosiddetto scenario di passaggio "big-bang": banconote e monete in euro hanno cioè acquisito corso legale nel giorno dell'adozione dell'euro<sup>2</sup>. Un periodo di doppia circolazione di due settimane, in cui hanno circolato parallelamente banconote e monete sia in euro, sia in kune croate, ha consentito il graduale ritiro del contante in kune. Il successo del passaggio all'euro ha dimostrato ancora una volta che un breve periodo di doppia circolazione è sufficiente se la transizione è ben pianificata<sup>3</sup>.

La presente relazione tratta i principali aspetti del passaggio all'euro in una prospettiva ex post, con particolare attenzione per la fase preparatoria all'introduzione del contante, il periodo di doppia circolazione, le misure adottate per prevenire pratiche abusive nella conversione dei prezzi e rispondere alle preoccupazioni in materia di inflazione percepita, le tendenze e le percezioni dei prezzi, oltre alla comunicazione sull'euro. Se del caso la relazione espone anche le raccomandazioni della Commissione su ulteriori azioni che le autorità croate potrebbero adottare, e trae conclusioni che potrebbero rivelarsi utili per futuri passaggi all'euro.

## **2. GLI ASPETTI PRATICI DEL PASSAGGIO ALL'EURO**

A giudizio della maggioranza dei cittadini croati (61 %) il passaggio è avvenuto in maniera ordinata ed efficiente; l'88 % della popolazione ritiene di essere adeguatamente informato in merito all'euro<sup>4</sup>. In tale contesto, saranno esaminati più dettagliatamente tre aspetti pratici del passaggio all'euro: i preparativi per l'introduzione del contante in euro, il periodo della doppia circolazione del contante in kune e in euro e il ritiro dalla circolazione del contante in kune.

### **2.1. Preparativi per l'introduzione del contante in euro**

L'introduzione del contante in euro è l'aspetto più visibile dell'adozione della moneta unica, poiché riguarda tutti gli istituti finanziari, le imprese e i cittadini. Una gestione ordinata ed efficiente di quest'operazione dipende da un adeguato rifornimento di contante in euro a tutte le parti interessate e dalla preparazione delle banche e delle imprese ad affrontare un notevole carico di lavoro supplementare.

Per prepararsi al passaggio all'euro, nel 2022 la zecca croata ha coniato 405 milioni di monete in euro. I controlli di idoneità alla circolazione di campioni di monete nei distributori usati nella

---

<sup>1</sup> Decisione (UE) 2022/1211 del Consiglio, del 12 luglio 2022, relativa all'adozione dell'euro da parte della Croazia il 1° gennaio 2023 (GU L 187 del 14.7.2022, pag. 31).

<sup>2</sup> I paesi della prima ondata hanno introdotto l'euro sulla base dello "scenario di Madrid", che prevedeva un periodo di transizione di tre anni (un anno per la Grecia).

<sup>3</sup> Anche per la Lituania, la Lettonia, l'Estonia, la Slovacchia e la Slovenia si è osservato un periodo di doppia circolazione di due settimane, mentre per Malta e Cipro lo stesso periodo si è esteso a un mese.

<sup>4</sup> Flash Eurobarometro 518, rilevamento dei dati dal 16 al 19 gennaio 2023, consultabile sul sito: [http://ec.europa.eu/economy\\_finance/articles/pdf/fl412\\_report\\_final\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/economy_finance/articles/pdf/fl412_report_final_en.pdf)

zona euro hanno avuto inizio relativamente tardi, ma non hanno suscitato preoccupazioni. 39,6 milioni di monete sono stati utilizzati per preparare i kit di avvio destinati ai cittadini, che contenevano 33 monete in euro di tutti i tagli di monete in euro croate, per un valore di 13,28 EUR. La zecca ha preparato kit di avvio commerciali per le imprese, contenenti 525 monete in euro di tutti i tagli per un valore di 145,50 EUR. Inoltre la Banca nazionale croata ha acquistato 182 milioni di monete in euro dalle riserve di due paesi della zona euro e ha preso in prestito da un altro paese della zona euro 45 milioni di monete in euro che saranno restituiti nel 2023. Infine la Banca nazionale croata ha preso in prestito più di 346 milioni di banconote di vario taglio dalla Banca nazionale austriaca.

Il 1° ottobre 2022 la Banca nazionale croata ha iniziato a fornire contante in euro (prealimentazione) agli istituti finanziari, ossia a 783 filiali di banche commerciali, 1 016 uffici postali croati e 169 filiali dell'agenzia finanziaria FINA. Dati i rischi di sicurezza connessi alla frequenza e al cospicuo volume dei trasporti di contante in euro (circa 700 trasporti rispetto ai 60 di un periodo normale) la Banca nazionale croata ha organizzato il trasporto di contante con i mezzi consueti (furgoni propri e veicoli di società di trasporto valori) e inoltre ha predisposto il trasporto di monete con autocarri noleggiati dal ministero della Difesa. Al 31 dicembre 2022 la prealimentazione aveva interessato banconote in euro per un valore di 1,14 miliardi di EUR e monete in euro per un valore di 160 milioni di EUR.

Gli istituti finanziari hanno iniziato a fornire ai propri clienti aziendali banconote e monete in euro ("sub-prealimentazione") il 1° ottobre 2022; i clienti aziendali di minori dimensioni, che utilizzano una sub-prealimentazione semplificata, hanno ricevuto consegne di contanti in euro nel dicembre 2022.

Il 31 dicembre 2022 gli istituti finanziari avevano effettuato la sub-prealimentazione di banconote in euro ai propri clienti per un valore di 76 milioni di EUR. Alla stessa data la sub-prealimentazione di monete in euro ai clienti aveva raggiunto un valore di 44 milioni di EUR.

Al 31 dicembre 2022 il livello della sub-prealimentazione era pari all'8 % appena del valore complessivo della prealimentazione. Questa situazione ha dato luogo talvolta a file agli sportelli delle banche nei primi giorni di gennaio del 2023, allorché molti dettaglianti e imprese (per lo più di piccole dimensioni) hanno iniziato a ritirare contante in euro. Secondo le autorità croate il motivo del ritardo nella sub-prealimentazione di questi dettaglianti e imprese era probabilmente da ricercarsi nella riluttanza a fornire garanzie alle banche nell'ultimo trimestre del 2022 per finanziare l'acquisto di banconote e monete in euro in quantità sufficienti. A parte alcune file più lunghe all'inizio di gennaio non si sono però registrati incidenti nei casi in cui le imprese, i dettaglianti o il pubblico hanno avuto problemi a ritirare contante in euro.

La vendita di kit di avvio di monete in euro ai cittadini è stata soddisfacente (al 31 dicembre erano stati venduti 877 952 kit), tenendo conto del fatto che, secondo un sondaggio della Commissione svolto nel dicembre 2022<sup>5</sup>, una rilevante percentuale di cittadini croati possedeva già contante in euro prima del passaggio: il 68 % degli intervistati deteneva banconote in euro (35 % provenienti da un viaggio all'estero, 37 % da un cambio di valuta in una banca croata), mentre il 57 % deteneva monete in euro (52 % da un viaggio all'estero, 43 % da un kit di avvio).

La domanda di kit di avvio di monete in euro per i dettaglianti è stata invece più limitata. Benché siano stati preparati 150 000 kit, 125 000 dei quali forniti in prealimentazione agli istituti

---

<sup>5</sup> Flash Eurobarometro 516, effettuato in Croazia dal 29 al 30 dicembre 2022, pag. 3.  
[https://economy-finance.ec.europa.eu/euro/eu-countries-and-euro/croatia-and-euro\\_en](https://economy-finance.ec.europa.eu/euro/eu-countries-and-euro/croatia-and-euro_en)

finanziari, soltanto 37 925 kit sono stati venduti ai dettaglianti. Secondo le autorità croate le cause di una domanda così esigua possono essere varie. In primo luogo alcune imprese ricorrevano per la sub-prealimentazione ad altri canali consoni alle loro esigenze, poiché fornivano contemporaneamente banconote e monete in euro. Inoltre numerosi dettaglianti di piccole dimensioni non erano in grado di acquistare i kit per i dettaglianti poiché a fine anno non disponevano di liquidità sufficiente; altri non avevano spazio sufficiente nelle casseforti per conservare separatamente kune ed euro. Per di più i kit per i dettaglianti contenevano monete ma non banconote in euro, mentre i dettaglianti preferivano ricevere insieme banconote e monete in euro. Infine molte entità commerciali hanno privilegiato i pagamenti elettronici, e alcune all'inizio di gennaio 2023 erano chiuse per ferie.

Come negli altri passaggi all'euro, al volger dell'anno le banche commerciali, la FINA e gli uffici postali hanno dovuto gestire cospicui quantitativi di contante a causa della sub-prealimentazione di dettaglianti e imprese, della vendita dei kit di avvio e dell'accreditamento del contante in kune restituito. Le banche commerciali hanno rafforzato il personale durante il periodo del passaggio all'euro e hanno pure aperto sportelli supplementari dedicati per agevolare le operazioni di cassa. Grazie all'aumento del numero di sportelli non è stato necessario prolungare l'orario di apertura. Alla maggior parte dei dipendenti delle banche non è stato consentito di andare in ferie tra novembre 2022 e gennaio 2023. Infine ogni banca ha organizzato corsi di formazione per i propri dipendenti sul lavoro con l'euro; oltre 6 713 membri del personale bancario hanno completato la formazione relativa al passaggio sulla piattaforma di e-learning della Banca nazionale croata per il lavoro con l'euro. Al 31 dicembre 2022 tutti i dipendenti che operano con il contante in tutti gli istituti finanziari avevano ottenuto certificati di formazione.

## **2.2. Il periodo di doppia circolazione**

Il periodo di doppia circolazione di due settimane, in cui hanno circolato parallelamente l'euro e la kuna croata, si è concluso il 14 gennaio 2023.

Il 1° gennaio 2023 la maggior parte degli ATM era pronta, con disponibilità di banconote in euro da prelevare. Alla fine di dicembre del 2022 gli ATM sono stati caricati con banconote da 10 e 20 EUR, e in qualche caso anche con banconote da 50 EUR, ed erano pronti per i prelievi a partire dal 1° gennaio. Il 70 % di tutti gli ATM croati (2 800 su 4 000 circa) hanno distribuito immediatamente banconote in euro dal 1° gennaio; una settimana dopo la copertura era salita all'86 %. Dal 14 gennaio 2023 tutti gli ATM distribuiscono banconote in euro e funzionano normalmente.

Alla fine del periodo di doppia circolazione erano stati prelevati presso gli ATM 361 milioni di EUR, ossia 15 milioni di EUR in meno rispetto al valore delle banconote in kune prelevate da ATM nello stesso periodo l'anno precedente. Tale diminuzione si deve probabilmente al fatto che, durante il periodo del passaggio all'euro, i dettaglianti hanno incoraggiato i metodi di pagamento elettronico.

Tutti i terminali nei punti di vendita (POS) sono passati istantaneamente all'euro il 1° gennaio 2023. Durante il periodo di doppia circolazione sono state usate carte bancarie in 16,8 milioni di operazioni per un valore complessivo di 415,8 milioni di EUR. Rispetto allo stesso periodo del gennaio 2022, nel gennaio 2023 l'uso dei pagamenti elettronici è cresciuto del 15,3 %.

Grazie agli attenti preparativi gli istituti finanziari, gli uffici postali e la FINA hanno superato senza difficoltà il carico di lavoro supplementare del periodo di doppia circolazione. Le banche hanno allestito sportelli supplementari dedicati alle banconote per i servizi di cassa in gran parte delle proprie filiali; in quelle più grandi e più frequentate sono state installate apparecchiature per depositare le monete in kune.

I punti in cui era possibile effettuare il cambio dalle kune croate all'euro comprendevano 846 filiali bancarie, 1 016 uffici postali e 169 filiali della FINA. Il valore complessivo del contante in kune cambiato entro il 15 gennaio 2023 è stato di 361,4 milioni di EUR. Il 72 % del valore del contante in kune è stato cambiato presso le filiali bancarie, il 15 % negli uffici postali e il 13 % nelle filiali della FINA.

Secondo un sondaggio della Commissione svolto tra il 16 e il 19 gennaio 2023 in Croazia<sup>6</sup>, l'81 % degli intervistati non ha riscontrato alcun problema nel cambiare contante in kune o ritirare contante in euro nelle banche nella prima settimana di gennaio. Si tratta di un dato inferiore a quello registrato in occasione di passaggi all'euro precedenti, ma comunque di un risultato soddisfacente<sup>7</sup>.

La transizione all'uso esclusivo del contante in euro nelle operazioni di pagamento è stata veloce e non ha comportato gravi problemi per i consumatori. Già il secondo giorno del passaggio all'euro (2 gennaio 2023), il 29 % dei cittadini effettuava pagamenti in contante servendosi soltanto dell'euro<sup>8</sup>. Al 7 gennaio il 62 % dei cittadini intervistati pagava per mezzo di contante esclusivamente in euro. Il giorno prima della fine del periodo di doppia circolazione questa percentuale ha raggiunto il 99 %<sup>9</sup>.

Nel complesso il settore del commercio al dettaglio ha saputo affrontare al meglio le sfide del processo di passaggio all'euro e la gestione parallela di due monete. I dettaglianti erano ben riforniti di contante in euro e non hanno segnalato particolari tempi di attesa dei loro clienti. Già il 2 gennaio l'81 % dei cittadini intervistati riceveva il resto soltanto in euro. Il 13 gennaio questa percentuale era salita al 99 %.

### **2.3. Ritiro dalla circolazione delle banconote e delle monete in kune croate**

Per la Croazia, paese con un'economia ad alta intensità di contante, il ritiro dalla circolazione del contante in kune ha rappresentato una sfida particolarmente impegnativa.

La Banca nazionale croata prevede che a tempo debito verranno restituiti 500 milioni di banconote in kune e 1,1 miliardi di monete in kune attualmente circolanti. In considerazione del cospicuo volume di banconote e monete in kune che circolavano nel 2022, la Banca nazionale croata ha iniziato il graduale ritiro del contante in kune all'inizio del 2022.

Per incoraggiare le banche commerciali a depositare gli eccessi di riserve in kune nei centri di deposito del contante prima del 1° gennaio 2023, la Banca nazionale croata ha sospeso la commissione sul deposito di contante per le banche commerciali a partire dal novembre 2022. Tramite i media e diversi canali di comunicazione, le banche commerciali e l'Associazione

---

<sup>6</sup> Flash Eurobarometro 518, cfr. nota 4.

<sup>7</sup> La percentuale corrispondente era del 95 % in Estonia, del 90 % in Slovacchia, dell'88 % a Cipro, dell'85 % a Malta e del 96 % in Slovenia.

<sup>8</sup> Flash Eurobarometro 517, rilevamento dei dati dal 2 al 14 gennaio 2023, consultabile sul sito: [https://economy-finance.ec.europa.eu/euro/eu-countries-and-euro/croatia-and-euro\\_en](https://economy-finance.ec.europa.eu/euro/eu-countries-and-euro/croatia-and-euro_en)

<sup>9</sup> Flash Eurobarometro 517, pag. 20.

bancaria croata hanno invitato i clienti a utilizzare, ove possibile, forme di pagamento diverse dal contante nel periodo di doppia circolazione.

A dicembre 2022 il valore delle kune in circolazione era diminuito del 40 % rispetto al gennaio dello stesso anno.

Il ritiro dalla circolazione delle banconote e delle monete in kune è iniziato in tempo e senza intoppi. Al 31 gennaio 2023 erano già stati ritirati dalla circolazione 134,6 milioni di banconote in kune e 230 milioni di monete in kune.

Fino al 31 dicembre 2023 sarà possibile cambiare gratuitamente banconote e monete in kune presso banche commerciali, FINA e uffici postali (con un massimo di 100 banconote e 100 monete per ogni cambio). Per il cambio di quantità maggiori di banconote o monete le banche commerciali possono addebitare una commissione. A partire dal 1° gennaio 2024 il cambio di banconote e monete in kune sarà possibile solo presso la Banca nazionale croata. Il cambio di banconote è gratuito e non ha limiti di tempo, ma le monete in kune potranno essere cambiate soltanto fino al 31 dicembre 2025.

La Banca nazionale croata conserverà le monete in kune restituite nei propri depositi di sicurezza e inizierà la demonetizzazione soltanto il 1° gennaio 2026, ossia dopo la fine del periodo utile per la consegna delle monete in kune per il cambio. In tal modo non sarà necessario impiegare per le monete in kune costosi metodi di demonetizzazione meccanica (come la punzonatura), giacché il cambio delle monete non sarà più possibile. Le monete saranno vendute ad acquirenti interessati come rottami metallici o per essere fuse. Nel frattempo è iniziata la demonetizzazione delle banconote in kune restituite.

### **3. PREVENZIONE DI PRATICHE ABUSIVE NELLA CONVERSIONE DEI PREZZI**

Il possibile impatto del passaggio all'euro sui prezzi in Croazia è una naturale e comprensibile preoccupazione dell'opinione pubblica, come in occasione di qualsiasi passaggio all'euro. Dal momento che questo è stato il primo passaggio all'euro avvenuto in un contesto di inflazione elevata, tale preoccupazione è stata particolarmente acuta e ha costituito una sfida impegnativa per la Croazia. Ai fini di un passaggio trasparente ed equo era pertanto essenziale che le autorità croate adottassero tutte le misure necessarie per prevenire pratiche abusive.

La doppia indicazione obbligatoria dei prezzi (in kune e in euro) è stata avviata il 5 settembre 2022 e continuerà fino al 31 dicembre 2023. Sin dal settembre 2022 le autorità croate sottopongono a costante monitoraggio, in nove città del paese, i prezzi di 103 servizi e prodotti di consumo preselezionati e acquistati di frequente.

Il "codice etico delle imprese per l'introduzione dell'euro", varato il 16 agosto 2022, stabilisce i principi di una condotta etica in modo da garantire ai consumatori un ambiente sicuro nel corso di un'introduzione dell'euro affidabile e trasparente. Esso intende assicurare la stabilità dei prezzi di beni e servizi, aiutando le imprese a ricalcolare e indicare correttamente i prezzi senza aumenti ingiustificati. Fra i suoi sette principi figurano anche importanti elementi dei preparativi pratici, come la corretta conversione dei prezzi e di altri valori monetari, l'indicazione di un tasso di conversione fisso, nonché informazioni e formazione per i dipendenti in merito alle procedure di introduzione dell'euro.

Il codice invita le imprese a impegnarsi a non utilizzare scorrettamente il passaggio all'euro per il proprio profitto, a rispettare le norme relative al passaggio e a prestare ai clienti l'assistenza necessaria. Esso si ispira alle iniziative su base volontaria adottate con successo durante precedenti passaggi all'euro. Le imprese che aderiscono all'iniziativa acquisiscono il diritto di

esibire l'etichetta di identificazione visiva del codice: un logo e uno slogan nei punti di vendita, nei luoghi di prestazione dei servizi e nei siti web e in occasione di attività promozionali e di marketing come opuscoli e cataloghi su carta, la pubblicità online e il marketing sui social media, le applicazioni mobili e altri media. L'etichetta segnala ai consumatori che i prezzi sono calcolati correttamente e che le entità commerciali sono affidabili. Qualora i principi non siano rispettati il diritto a esibire l'etichetta sarà revocato.

Alla fine del 2022 oltre 900 società che vendono beni o prestano servizi ai consumatori avevano sottoscritto il codice etico delle imprese. Alla fine di febbraio del 2023 avevano aderito al codice 1 046 imprese, ossia l'83,5 % di tutti i dettaglianti e i grandi negozi di alimentari registrati in Croazia che vendono beni o prestano servizi ai consumatori. Secondo le autorità croate il 100 % delle banche commerciali, delle imprese di assicurazione e degli altri istituti finanziari ha sottoscritto il codice. In tale contesto oltre 15 000 adesivi indicanti l'adesione al codice sono stati distribuiti ai punti di vendita di tutte le entità (società controllanti, filiazioni e succursali) che hanno sottoscritto il codice.

In base alla legge croata sull'introduzione dell'euro e alla legge sulla protezione dei consumatori, le autorità croate monitorano la conformità di imprese, dettaglianti e prestatori di servizi ai requisiti in materia di indicazione e conversione dei prezzi, nonché all'obbligo per tutti gli operatori economici di non aumentare i prezzi per motivi non giustificati.

Gli ispettorati svolgono ispezioni di propria iniziativa oppure sulla base di denunce presentate a norma di entrambe le leggi. Al 28 febbraio 2023 l'Ispettorato di Stato aveva effettuato 12 355 ispezioni del turismo e del mercato; nel 20,3 % dei casi sono state rilevate violazioni. Nell'11,5 % di queste violazioni gli ispettorati hanno comminato ammende per un importo totale di circa 538 000 EUR. La maggior parte di queste ammende riguardava violazioni della legge sulla protezione dei consumatori.

In linea generale i croati hanno ritenuto che la doppia indicazione dei prezzi fosse uno strumento utile per agevolare il confronto dei prezzi e imparare a prendere dimestichezza con la nuova moneta. Secondo un'inchiesta della Commissione svolta nel gennaio 2023<sup>10</sup>, più di tre quarti delle persone in Croazia (78 %) affermano di aver trovato utile la doppia indicazione dei prezzi durante il periodo del passaggio all'euro. Il 60 % dei croati intervistati ha avuto spesso o molto spesso l'impressione che la doppia indicazione dei prezzi fosse attuata correttamente: si tratta della percentuale minima registrata in tutti i passaggi all'euro.

Per quanto riguarda la conversione dei prezzi, quasi la metà dei rispondenti (44 %) afferma di aver avuto spesso o molto spesso l'impressione che le conversioni fossero corrette<sup>11</sup>. Tale risultato si colloca all'interno della forbice dei risultati degli ultimi passaggi all'euro (Estonia, Lettonia e Lituania).

I consumatori possono presentare denunce tramite il sito euro.hr. Alle denunce viene dato seguito al massimo entro 48 ore dalla presentazione. Le preoccupazioni espresse dai cittadini riguardavano principalmente questioni quali l'indicazione dei prezzi e l'applicazione delle regole di arrotondamento. Tutte le domande e le denunce sono trattate con diligenza dalle autorità competenti.

L'impatto dell'euro sui prezzi e la fissazione abusiva dei prezzi rimangono comunque motivo di preoccupazione per i cittadini croati<sup>12</sup>. Si raccomanda pertanto di continuare a vigilare sulla

---

<sup>10</sup> Flash Eurobarometro 518, cfr. nota 4.

<sup>11</sup> Flash Eurobarometro 518, cfr. nota 4.

<sup>12</sup> Flash Eurobarometro 518, cfr. nota 4.



doppia indicazione dei prezzi, la corretta conversione, le regole di arrotondamento e in generale sull'evoluzione dei prezzi per qualche mese ancora.

#### 4. TENDENZE E PERCEZIONI DEI PREZZI

Secondo un'indagine della Commissione effettuata nel gennaio 2023<sup>13</sup>, la maggioranza dei croati (62 %) ritiene che l'euro farà crescere l'inflazione nel paese (rispetto al 57 % dei lettoni e al 58 % dei lituani, subito dopo i rispettivi passaggi all'euro). Un quarto dei rispondenti (25 %) ha affermato che l'ingresso nella zona euro avrebbe aiutato la Croazia a mantenere la stabilità dei prezzi. Questo dato era lievemente superiore in Lituania (26 %) e inferiore in Lettonia (19 %).

Dai precedenti passaggi all'euro è emerso che i prestatori di servizi e le imprese di prossimità sono i settori in cui durante il passaggio all'euro gli incrementi abusivi dei prezzi sono più frequenti. I beni e i servizi trattati da questi soggetti non costituiscono una percentuale cospicua del paniere dei consumi standardizzato usato per misurare l'inflazione, ma comunque tendono a essere acquistati o consumati di frequente, e assai spesso singolarmente, e per questo hanno notevole visibilità. Allo stesso tempo, altri andamenti più favorevoli dei prezzi di beni acquistati più raramente possono risultare meno evidenti ai consumatori. Di conseguenza l'inflazione percepita è spesso superiore a quella reale.

Nell'eccezionale contesto di elevata inflazione in cui ha avuto luogo il passaggio all'euro in Croazia, non è facile distinguere i fattori di inflazione legittimi dagli incrementi di prezzi non giustificati che costituiscono pratiche abusive, in cui i commercianti traggono un vantaggio sleale dall'imperfetta informazione dei consumatori. In un periodo di inflazione elevata possono aver luogo aumenti di prezzi giustificati, come quelli legati ad aumenti dei prezzi delle materie prime o alla rinegoziazione dei contratti di fornitura, che di solito avviene a fine anno.

Sulla base di una valutazione preliminare degli elementi di prova disponibili, l'impatto degli aumenti ingiustificati dei prezzi sull'inflazione aggregata è stato, sembra, relativamente modesto, e sostanzialmente in linea con quanto si era osservato in occasione di precedenti passaggi all'euro. Falagiarda et al. (2023) rilevano una situazione analoga<sup>14</sup>. Le sottocategorie di beni e servizi che nei precedenti passaggi all'euro erano risultate le più colpite da aumenti dei prezzi hanno registrato gli incrementi di prezzo mensili più elevati<sup>15</sup>. Dato però il peso relativamente modesto delle categorie più colpite, e dal momento che le altre sottocategorie non sono state colpite nella stessa misura, nel gennaio 2023 la crescita mensile complessiva dei prezzi dei servizi è stata contenuta all'1,2 %. A livello aggregato, in Croazia il tasso di inflazione IPCA mensile è stato limitato allo 0,3 % in gennaio e ancora allo 0,3 % in febbraio. Ciò induce a concludere che l'eventuale impatto di aumenti dei prezzi ingiustificati è stato probabilmente circoscritto al mese di gennaio.

L'impatto complessivo delle impennate dei prezzi non giustificate sull'inflazione è stato relativamente contenuto: ciò dipende in parte dalla rapida risposta strategica delle autorità croate. Le ispezioni si sono tradotte nella correzione di alcuni prezzi gonfiati e sono servite da deterrente per ulteriori aumenti ingiustificati dei prezzi.

---

<sup>13</sup> Flash Eurobarometro 518, cfr. nota 4.

<sup>14</sup> Falagiarda, M., Gartner, C., Mužić I., Pufnik, A. (2023), "Has the euro changeover really caused extra inflation in Croatia?", SUERF Policy Brief, n. 571, aprile 2023.

<sup>15</sup> I prezzi sono cresciuti del 3,6 % nel settore dei servizi domestici e per la casa, del 3,4 % per ristoranti, bar e simili, del 2,9 % per i saloni di parrucchiere e del 2 % per i servizi ricreativi e sportivi. In Croazia i tassi di crescita IPCA per il mese di gennaio si possono calcolare a partire dal 1999.

In linea con la prassi consolidata introdotta dopo l'adozione dell'euro in altri Stati membri, Eurostat valuterà l'andamento dei prezzi dopo il passaggio all'euro in Croazia. La relazione di Eurostat è prevista per la seconda metà del 2023.

## 5. COMUNICAZIONE SULL'EURO

Facendo seguito alla decisione del Consiglio del 12 luglio 2022, le autorità croate hanno avviato la fase intensiva della campagna di comunicazione ufficiale "L'euro: la nostra moneta". La campagna era conforme alla strategia di comunicazione nazionale, il cui obiettivo generale consisteva nell'informare la popolazione croata in maniera obiettiva, accurata, tempestiva e adeguata sull'impatto e i cambiamenti pratici connessi al passaggio dalla kuna all'euro.

Nel quadro di un accordo di partenariato e di una successiva convenzione di sovvenzione firmati dal ministero delle Finanze croato e dalla Commissione europea, la campagna di comunicazione è stata cofinanziata dalla Commissione, come era già avvenuto per i precedenti passaggi all'euro (la Commissione ha finanziato fino al 50 % dei costi ammissibili, fino a un costo totale pari a un euro per residente).

La campagna di comunicazione si proponeva di informare, rassicurare e coinvolgere i cittadini sul tema del passaggio, ed era diretta a diversi gruppi, con particolare attenzione per i gruppi vulnerabili e sensibili come le minoranze linguistiche, gli anziani, i cittadini residenti in regioni remote e scarsamente popolate, nonché le persone non vedenti e ipovedenti.

La campagna ha fatto ricorso a un insieme di attività e strumenti di comunicazione, tra cui un sito web (euro.hr), pubblicità televisive e radiofoniche, cartelloni, un numero verde gratuito, materiale promozionale, un dépliant (1,45 milioni di copie) distribuito alle famiglie in collaborazione con le Poste croate, materiale didattico per bambini, "Giornate dell'euro" tenute in varie città e "L'euro su ruote", una mostra itinerante sull'euro che ha fatto tappa in 27 città del paese.

La maggior parte delle attività si è svolta in collaborazione con contraenti esterni: sono state concluse sei procedure di appalto pubblico che hanno consentito alle autorità di fruire dei servizi di imprese specializzate. Nonostante i problemi posti dal limitato tempo disponibile tra la relazione di convergenza positiva e il passaggio all'euro, le autorità croate hanno giudicato soddisfacente la cooperazione con i contraenti.

Alla luce delle preoccupazioni espresse dall'opinione pubblica in merito ai possibili effetti sui prezzi del passaggio all'euro, si è effettuato un attento monitoraggio dei media; inoltre le autorità croate hanno svolto ispezioni, durante il passaggio all'euro, per monitorare e contrastare le pratiche abusive nella conversione dei prezzi. Queste attività governative, unite alla pubblicazione, il 1° febbraio, dei dati sull'inflazione effettiva per il periodo del passaggio all'euro, hanno in parte attenuato tali preoccupazioni, almeno a giudicare dal più limitato numero di articoli che la stampa ha dedicato a casi di aumenti dei prezzi connessi al passaggio all'euro.

La campagna di comunicazione ha contribuito a un passaggio all'euro ordinato, come conferma un'indagine Eurobarometro da cui risulta che l'88 % dei cittadini ritiene di essere adeguatamente informato sull'introduzione dell'euro; il 61 % giudica il processo ordinato ed efficiente; l'81 % dichiara di non aver incontrato difficoltà nel cambiare in euro il contante in kuna, né al momento di ritirare contante dalle banche nella prima settimana<sup>16</sup>. Le autorità croate segnalano inoltre

---

<sup>16</sup> Flash Eurobarometro 518, La Croazia dopo il passaggio all'euro, 26 gennaio 2023.

che, secondo il terzo ciclo di sondaggi nazionali sull'opinione pubblica effettuati nel febbraio 2023, il 64 % circa degli intervistati è favorevole all'introduzione dell'euro, mentre il 30 % è contrario. Il 91 % ritiene di essere adeguatamente informato sull'introduzione dell'euro, l'87 % indica la televisione come principale fonte di informazione, contro il 36 % che indica la radio e il 38 % i social network.

Oltre a coadiuvare la campagna nazionale di comunicazione della Croazia con consulenze e risorse finanziarie, la Commissione ha svolto le proprie attività di comunicazione durante la preparazione e nel periodo del passaggio all'euro, come era stato fatto in occasione di passaggi all'euro precedenti.

## **6. CONCLUSIONI SUL PASSAGGIO ALL'EURO IN CROAZIA E RACCOMANDAZIONI PER FUTURI PASSAGGI ALL'EURO**

L'introduzione del contante in euro in Croazia è stata preparata e organizzata correttamente. Gli istituti finanziari, le imprese e i cittadini sono stati adeguatamente riforniti di contante in euro prima del passaggio.

- Per i passaggi futuri le monete in euro, che sono coniate dalla zecca nazionale, dovrebbero essere testate il prima possibile nei distributori automatici usati in tutta la zona euro per garantirne in anticipo l'idoneità alla circolazione ed evitare potenziali ritardi nel conio e nella prealimentazione delle monete.

L'introduzione del contante in euro in Croazia si è svolta senza difficoltà. Gli ATM e i POS sono stati convertiti in tempo. Gli istituti finanziari, la FINA e gli uffici postali hanno superato senza difficoltà il carico di lavoro supplementare nel periodo di doppia circolazione. I dettaglianti hanno saputo affrontare al meglio le sfide del processo di passaggio all'euro e della gestione parallela di due monete. Sono stati adeguatamente riforniti di contante in euro e, secondo un'indagine della Commissione, già il 2 gennaio 2023 l'81 % dei cittadini intervistati riceveva il resto soltanto in euro.<sup>17</sup>

Le condizioni del passaggio all'euro in Croazia sono state particolarmente impegnative rispetto ai passaggi all'euro recenti, poiché qui il passaggio è avvenuto in un contesto di inflazione elevata. La Croazia ha avviato la doppia indicazione dei prezzi nel settembre 2022 e, conformemente alle raccomandazioni della Commissione<sup>18</sup>, ha introdotto un codice etico delle imprese che ogni dettagliante, impresa o prestatore di servizi poteva sottoscrivere.

Le autorità croate dovrebbero continuare un'intensa attività di ispezioni sui prezzi per far sì che questi siano indicati correttamente, per contrastare gli aumenti ingiustificati e, se del caso, far rispettare gli obblighi previsti dalla legge sull'introduzione dell'euro, dalla legge sulla protezione dei consumatori e dal codice etico delle imprese.

- Nei futuri passaggi all'euro il monitoraggio dei prezzi dovrebbe essere particolarmente intenso nei settori più a rischio, così da poter individuare rapidamente gli aumenti di prezzi non giustificati. Ciò consentirebbe di orientare le ispezioni e la strategia nei confronti dei trasgressori, attenuando al contempo il risalto dato alle evidenze aneddotiche e dissipando i timori infondati presenti nel discorso pubblico.

---

<sup>17</sup> Flash Eurobarometro 517, cfr. nota 8.

<sup>18</sup> Raccomandazione della Commissione, del 10 gennaio 2008, concernente misure volte a facilitare i futuri passaggi all'euro (GU L 23 del 26.1.2008, pag. 30).

- Nei futuri passaggi all'euro si dovrebbe considerare con attenzione la possibilità di introdurre il prima possibile un codice etico delle imprese o uno strumento analogo per raggiungere il maggior numero possibile di imprese. Occorrerà incoraggiare attivamente le imprese più piccole, le microimprese, nonché i prestatori di servizi ad aderire a tale strumento; l'esperienza dimostra infatti che queste imprese sono le più riluttanti a partecipare. Le autorità nazionali dovrebbero incrementare il numero di ispettori responsabili del controllo sui prezzi nel periodo di passaggio all'euro e soprattutto alla fine dell'anno.

Dal momento che la doppia indicazione dei prezzi comporta dei costi e i cittadini si abituano con relativa rapidità alla moneta unica, il periodo obbligatorio di doppia indicazione dei prezzi potrebbe essere ridotto a un anno, anziché durare fino al 31 dicembre dell'anno del passaggio.

- In particolare qualora si adotti un regime di equa introduzione dell'euro come il codice etico delle imprese, che riesca a raggiungere il maggior numero possibile di imprese e operi efficacemente, la doppia indicazione dei prezzi dovrebbe iniziare di solito non appena sia reso noto il tasso di conversione, per concludersi dopo un anno.

La campagna di comunicazione e sensibilizzazione ha contribuito a un passaggio all'euro ordinato in Croazia. L'88 % dei cittadini dichiara di essere adeguatamente informato sull'introduzione dell'euro, il 61 % giudica il processo ordinato ed efficiente e l'81 % dichiara di non aver incontrato difficoltà nel cambiare in euro il contante in kune, né al momento di ritirare contante dalle banche nella prima settimana.

- Dato il tempo relativamente breve che intercorre tra una relazione di convergenza positiva e la data del passaggio all'euro, gli Stati membri che si accingono a passare all'euro dovrebbero valersi dell'esperienza della Croazia nell'organizzazione degli appalti relativi alle proprie esigenze di comunicazione, dividendo i contratti in lotti per far fronte a eventuali ritardi nel miglior modo possibile e per far fronte a situazioni di emergenza.