

**PS12577 - COMPARASEMPLICE-OFFERTE GAS E LUCE**

*Allegato al provvedimento n. 31010*

Roma, 14 luglio 2023

**Formulario per la presentazione degli Impegni  
ai sensi dell'Art. 27, comma 7, del Codice del Consumo**

**NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE  
DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA:**

Procedimento Prot. AGCM PS12577, aperto con comunicazione di avvio del procedimento e contestuale richiesta di informazioni notificata a mezzo PEC al Professionista in data 30/5/2023.

**PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI**

Cloud Care S.p.A., P.IVA 02312430032, con sede legale in via Righi, 27 - 28100 Novara (NO)

**PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL  
PROCEDIMENTO**

Condotte relative all'utilizzo del sito internet [www.comparasemplice.it](http://www.comparasemplice.it) per finalità di comparazione di offerte commerciali di fornitura di gas e luce, prospettate come potenzialmente idonee ad orientare indebitamente le scelte dei consumatori secondo tre specifici comportamenti:

1. sponsorizzazioni sul motore di ricerca Google in relazione a rilevanti possibilità di risparmio sul prezzo dell'energia, in assenza di elementi informativi idonei a dimostrare l'entità del risparmio prospettato;
2. in fase di ricerca ed ottenimento di lista comparativa di offerte con indicazione delle tariffe previste, assenza di indicazione delle modalità di calcolo e dei criteri utilizzati per effettuare il raffronto ed ottenere la graduatoria prospettata, unitamente ad assenza di indicazione delle caratteristiche delle offerte prospettate;
3. assenza di indicazione, nel sito web, delle modalità tramite le quali il Professionista operi in collaborazione con i principali operatori e partner fornitori di energia in qualità di intermediario/agente di vendita, via web o attraverso il teleselling.

In particolare, alla sezione III del procedimento di apertura istruttoria sono contestati da AGCM i seguenti profili potenzialmente idonei ad integrare una violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo:

- a) *attraverso i claims promozionali diffusi tramite il comparatore comparasemplice, il professionista prospetta ai consumatori l'opportunità di*

*realizzare significativi risparmi, senza tuttavia chiarire quali parametri siano utilizzati per il loro computo, né come effettivamente conseguirli;*

- b) in esito alle ricerche effettuate sul sito, ai consumatori viene presentata una lista comparativa delle offerte commerciali ( c.d. "ranking"), senza chiarire i criteri utilizzati per la loro classificazione;*
- c) il tenore complessivo delle comunicazioni del professionista potrebbe lasciar intendere che il servizio di comparazione sia basato su caratteristiche oggettive e verificabili, mentre il professionista opererebbe come agente o consulente per conto di imprese fornitrici di energia elettrica e gas.*

## **DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E LORO PERIODO DI VALIDITÀ**

Cloud Care, pur rimarcando che il procedimento trae origine da una segnalazione che - come spiegato nella memoria di costituzione - non riguarda alcun illecito da essa direttamente commesso e che la propria condotta, per quanto ivi dettagliato, non parrebbe, stanti i chiarimenti forniti, integrare la violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, considerato il proprio continuo sforzo per la piena soddisfazione del Consumatore ed il rispetto delle norme a tutela del medesimo, ritiene opportuno cogliere l'occasione del presente procedimento per introdurre impegni migliorativi del proprio servizio e idonei a indirizzare le potenziali criticità che l'Autorità ha voluto evidenziare poiché essa è interessata e ritiene prioritario ogni possibile miglioramento del servizio che assicuri la piena trasparenza verso il consumatore e consenta al medesimo di affidarsi con fiducia ai servizi offerti.

La Società formalizza, quindi, la seguente proposta di impegni (gli "Impegni") ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie (il "Regolamento").

Gli Impegni sono stati formulati per indirizzare tutti i profili di potenziale lesività verso il consumatore prospettati nel Provvedimento di apertura indagine, e sono indirizzati a risolvere in maniera chiara e precisa tutte le prospettate potenziali omissioni informative indicate dall'Autorità. Cloud Care è convinta che la loro attuazione potrà eliminare ogni profilo di potenziale illiceità contestato.

### **Impegno 1 - da realizzarsi entro 30 giorni dall'approvazione da parte di AGCM**

Con riferimento alla condotta descritta alla sezione III, lettera a) del suindicato procedimento e relativa al presunto utilizzo di *claims* promozionali volti a prospettare ai consumatori l'opportunità di realizzare significativi risparmi senza chiarire i parametri per il loro computo, Cloud Care Spa si impegna a realizzare e mettere a disposizione dei Clienti sul proprio sito web, in prossimità del *claims* "Trova la migliore

*tariffa luce e gas e adsl e risparmia fino a 500,00 euro*”, un asterisco, collocato in posizione visibile, di rinvio alla formulazione *“come calcoliamo il risparmio”*.

Nello specifico, la scritta *“come calcoliamo il risparmio”* avrebbe come contenuto un link di atterraggio ad una pagina specifica, sottoposta ad aggiornamento periodico trimestrale, all'interno della quale verrebbero fornite una serie di informazioni relative alle modalità di calcolo del risparmio, volte ad accrescere le conoscenze dei Clienti oltre che sui parametri utilizzati anche circa le modalità attraverso le quali effettivamente conseguirlo.

Verrebbe chiaramente spiegato che la logica di calcolo utilizzata per il computo del potenziale massimo risparmio, è basata sul mettere a confronto il prezzo più elevato e il prezzo minore delle offerte disponibili, rispettivamente per i servizi di luce, gas e connettività, rilevati ad una specifica data (che verrebbe indicata). Il consumatore che consegue il massimo risparmio prospettato si presume, nel calcolo, essere quello che ha in essere tariffe tra le più onerose attive nel mercato e decide di variare le forniture luce, gas e internet verso le offerte più economiche disponibili alla data della rilevazione. Va detto che il dato del massimo risparmio potenziale che viene esposto, per opportuna cautela e per maggiore realismo dell'informazione fornita, viene calmierato; se, dunque, il massimo risparmio effettivamente ottenibile nella situazione sopra descritta è (al momento in cui si scrive) di 2.048,88 Euro/anno, il dato pubblicizzato nelle promozioni sui motori di ricerca indica ad oggi un possibile massimo risparmio pari a circa il 25-30% di quello effettivamente ottenibile nella situazione sopra descritta, e non sarà comunque mai superiore alla metà del risparmio massimo conseguibile nelle migliori ipotesi prospettate (nel caso attuale, dunque, il banner promozionale indica un risparmio *“sino a 500 euro/anno”*, mentre i calcoli sopra descritti, dimostrano che in molti casi sia possibile un risparmio ben maggiore).

Premesso quanto sopra, la pagina che Cloud Care intende pubblicare in attuazione dell'impegno, sul sito Comparasemplice, che viene aperto direttamente o in conseguenza delle inserzioni sui motori di ricerca, indicherebbe il dettaglio che segue riguardo al calcolo dei criteri di risparmio:

### **“Risparmio Luce**

Effettuando la comparazione il giorno 31/05/2023 tra le offerte luce sul mercato libero con le seguenti caratteristiche: potenza 3 kW, prezzo monorario, 2.700 kWh di consumo annuo, si riscontra l'offerta Illumia Luce Flex (73,94 €/mese) tra le proposte più economiche e Enel Flex (153,03 €/mese) tra le proposte più costose. Il potenziale risparmio, scegliendo l'offerta più conveniente, è di 79,09 €/mese (949,08 €/anno).

### **Risparmio Gas**

Effettuando la comparazione il giorno 31/05/2023 tra le offerte gas sul mercato libero con le seguenti caratteristiche: città Milano, 1300 SMC di consumo annuo, si riscontra l'offerta Iren 10 per Tre gas variabile (172,14 €/mese) e Illumia Smart Fix Gas (253,79 €/mese). Il potenziale risparmio, scegliendo l'offerta più conveniente, è di 81,65 €/mese (979,8 €/anno).

### **Risparmio Connettività**

Effettuando una comparazione il giorno 31/05/2023 tra il costo dell'offerta TIM Wifi Power Top a fine promozione (34,90 €/mese) e l'offerta Sky Wifi + Prova Sky Q (24,90 €/mese), si riscontra un risparmio di 10,00 €/mese (120,00 €/anno).

I risparmi effettivamente conseguiti possono variare in base alle tariffe attive presso l'utente.

Le stime di cui sopra sono state aggiornate al [DATA DI AGGIORNAMENTO] e vengono periodicamente revisionate in base alle offerte disponibili.

Non vi sono obblighi di acquisto. Il servizio di comparazione è gratuito.”

Si precisa che le offerte indicate nella presente proposta sono, come ovvio, aggiornate al 31/5/2023, e saranno oggetto di revisione ed aggiornamento in caso di accettazione della proposta di impegni.

### **Impegno 2 - da realizzarsi entro 30 giorni dall'approvazione da parte di AGCM**

Con riguardo alla condotta descritta alla sezione III, lettera b), sulla presunta carenza informativa circa le modalità di calcolo ed i criteri in base ai quali viene effettuato il confronto e definita la graduatoria tra le diverse proposte commerciali degli Operatori, Cloud Care Spa - pur ribadendo che la comparazione è effettuata sulla base di dati estrapolati direttamente dal Portale Offerte gestito da Acquirente Unico, e che l'attività di comparazione tariffaria svolta segue parametri non esclusivamente limitati alle valutazioni di carattere economico - si impegna ad inserire all'interno del sito web, mediante pagine dedicate, le ulteriori informazioni che seguono:

“Comparasemplice.it ti permette di confrontare moltissime offerte dei principali fornitori luce e gas nostri partner, per trovare in pochi minuti i prodotti più convenienti per te.

Il nostro servizio è gratuito e tra le offerte dedicate a luce e gas trovi tante opzioni convenienti, alcune anche direttamente attivabili con il nostro operatore oppure online, in virtù dei nostri accordi con i fornitori.

Le offerte che trovi su [ComparaSemplice.it](http://ComparaSemplice.it) vengono aggiornate con frequenza giornaliera e si basano su quelle pubblicate online a cura di Arera (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) su [www.ilportarleofferte.it](http://www.ilportarleofferte.it)

La comparazione standard attraverso il sito, si basa su ipotesi di cliente-tipo per zone geografiche. Ad esempio, per impostazione predefinita si considera:

#### PER LA COMPARAZIONE LUCE

- potenza contatore 3 kW;
- consumo annuo 2.700 kWh.

#### PER LA COMPARAZIONE GAS:

- cliente residente a Milano;
- consumo annuo 1.550 smc.

Puoi variare le specifiche della comparazione in fase di inserimento dati o direttamente nella pagina risultati per ottenere una comparazione che rispecchi le tue esigenze specifiche.

Vengono raccolte dal sito Arera le offerte Luce a prezzo fisso e indicizzato, solamente per ciò che riguarda le tariffe monorarie. Le offerte Gas sono calcolate sull'area geografica di Milano.

La pagina dei risultati organizza le offerte in ordine di prezzo: dalla più conveniente alla meno conveniente.

Nella lista mostrata, se sono presenti offerte per operatori dei quali siamo agenti di vendita, le contrassegniamo con un asterisco: sono le offerte che possono essere direttamente sottoscritte, senza alcun supplemento o costo, attraverso i nostri servizi telefonici/online. Le offerte senza asterisco dovranno essere sottoscritte rivolgendosi direttamente all'operatore in questione.

Ti ricordiamo che per tutte le offerte che visualizzerai sul nostro portale, ivi incluse quelle con asterisco, rimani comunque sempre libero di procedere in autonomia alla stipula direttamente con il fornitore, visitando il suo sito web ufficiale.

Utilizzando l'opzione "*Visualizza solo maggiori Fornitori*" settata su "No", puoi visualizzare una lista che comprende il 95% dell'offerta rivolta al mercato libero). Comparasemplice esclude dalla comparazione solo i fornitori che non sono attivi sull'intero territorio nazionale e le offerte che, pur presenti sul portale ARERA, non sono destinate al mercato libero consumer o che i gestori non consentono di ripubblicare, nonché le offerte che ARERA cataloga come "non confrontabili".

Ti segnaliamo, inoltre, che periodicamente potremmo promuovere, su richiesta a pagamento dei nostri Partner, alcune delle loro offerte, portandole in cima alla lista che viene proposta. In questo specifico caso, potrai individuare il risultato che sia evidenziato a pagamento grazie ad un banner grafico che indica “*sponsorizzato*”.

In relazione alle c.d. offerte sponsorizzate, Cloud Care si impegna dunque a mutarne la denominazione dall’attuale “in evidenza” al più chiaro “sponsorizzato”. Tale parte del presente impegno è già stata attuata alla data di presentazione dei presenti impegni, come può essere visualizzato nella pagina web di esempio pubblicata all’indirizzo <https://www.comparasemplice.it/luce-offerte>. Tale pagina riporta, a seguito del form di iscrizione, un esempio della graduatoria offerte risultanti dalla fase successiva della comparazione, dove le offerte sponsorizzate sono ora indicate come tali. Ciò avverrà per tutte le pagine di comparazione delle offerte per i vari prodotti disponibili sul portale comparasemplice.

### **Impegno 3 - da realizzarsi entro 30 giorni dall’approvazione da parte di AGCM**

Con riferimento alla sezione III, lettera c), circa la presunta mancata indicazione delle modalità tramite le quali il Professionista opera in collaborazione con operatori e partner fornitori di energia, Cloud Care Spa, pur ribadendo di non aver sinora in alcun modo occultato al consumatore le informazioni di tale natura e che le collaborazioni si sostanziano in normali rapporti di agenzia commerciale, senza influenza sulle metodiche di comparazione, si impegna comunque a meglio informare il consumatore circa il rapporto intercorrente tra la medesima e gli Operatori menzionando in una pagina dedicata all’interno del sito web, non solo i loghi (come già attualmente avviene) ma anche un elenco dettagliato e aggiornato degli operatori dei quali Cloud Care è agente o con i quali abbia rapporti commerciali.

Le informazioni di cui ai punti precedenti, saranno mostrate come di seguito:

“Cloud Care confronta i prezzi di diversi Operatori che rappresentano circa il 95% dell’offerta del mercato libero.

Non tutte le offerte presentate, però, sono direttamente sottoscrivibili tramite Comparasemplice.

La comparazione, infatti, viene effettuata tra offerte provenienti in parte da società con cui Cloud Care ha stipulato accordi di agenzia e/o di collaborazione, ed in parte tra offerte pubblicate dai portali ufficiali ARERA.

Gli Operatori con i quali Cloud Care intrattiene rapporti di agenzia e/o collaborazione, e per i quali è possibile sottoscrivere direttamente offerte mediante il sito web, coprono una percentuale del mercato che va dal 70% a circa l’80% del mercato.

Di seguito riportiamo gli Operatori Partner posti in comparazione sul Sito e per i quali è possibile sottoscrivere direttamente l'offerta:

**Operatori Luce e Gas con cui abbiamo accordi commerciali**

<b>Operatore</b>
A2A
ACEA
ATENA
PULSEE (AXPO)
EDISON
ENEL
ENERGIT
ENI
ESTRA
IBERDROLA
ILLUMIA
IREN
SEV IREN
VOLTY
WEKIWI

”

La lista sarà aggiornata in caso di accordi con nuovi operatori.

L'impegno di cui sopra è già in corso di attuazione spontanea. La realizzazione sarà completata entro 15 giorni dal deposito della presente proposta di impegni.

**Impegno 4 - da realizzarsi entro 60 giorni dall'approvazione da parte di AGCM**

Cloud Care si impegna a realizzare e promuovere, in collaborazione con la primaria associazione di consumatori Konsumer Italia (CF 97765200585, sede legale in Via

Tor de' Schiavi, 233 - Roma, membro della Federazione di Associazioni di Consumatori (Consumatori - ETS), un sito contenente informazioni per difendersi da frodi nella vendita telefonica e mediante comparazione di servizi energetici/telefonici/assicurativi/finanziari.

Il sito conterrebbe brevi video esplicativi delle principali tecniche fraudolente e consigli su come difendersi, oltre che link ai principali presidi di legalità del settore (es. Registro Opposizioni, segnalazione ad AGCM, ecc.).

Un ulteriore video, che spiega l'attività di comparazione, sarebbe reso disponibile sul sito Comparasemplice, a partire dalla home page.

### **Entrata in vigore e durata**

Gli Impegni entreranno in vigore a partire dalla data di notifica del provvedimento di accettazione ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo ("Data di validità"), secondo le scansioni temporali specificamente stimate, e, ferme restando la clausola finale e la clausola di revisione, resteranno validi per i successivi 5 anni.

Cloud Care ha già attuato in tutto o in parte le misure sopra descritte all'impegno n. 2 e sta provvedendo all'attuazione di quelle dell'impegno n.3, nella misura ivi indicata.

### **CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA**

Cloud Care presenta gli impegni sopra descritti ritenendoli idonei a rimuovere qualsiasi possibilità che il consumatore medio non comprenda appieno le attività dalla stessa svolte mediante il portale Comparasemplice e, in particolare, ritenga che la attività di comparazione svolta dal sito abbia come unico parametro quello del miglior prezzo e/o venga svolta su tutte le offerte presenti sul sito comparatore/portale di ARERA.

In particolare, si intende offrire al consumatore una più ampia informazione preventiva circa le attività svolte dal comparatore e le modalità/criteri di comparazione tariffaria utilizzati in maniera che il consumatore medio, lungi dall'effettuare scelte commerciali senza piena informazione, sia consapevole del rationale sottostante le offerte che vengono indicate quando richiede la comparazione e possa, liberamente, scegliere o meno di sottoscrivere quanto proposto (va comunque ricordato che, già oggi il servizio non comporta alcun obbligo di sottoscrizione di quanto proposto, per l'utente, il quale anzi molto spesso si limita ad acquisire informazioni circa un possibile cambio tariffario, ma poi procede in autonomia).

In questa logica, vengono evidenziati come tali i link sponsorizzati e resi del tutto trasparenti i rapporti di Cloud Care con uno o più operatori, comunque aventi natura di contratto di agenzia e necessari per poter procedere all'eventuale rivendita del servizio proposto. Del pari, vengono forniti al consumatore utili dettagli circa le

modalità di calcolo del potenziale risparmio, oltre ad ulteriori opzioni dedicate tramite le quali personalizzare la ricerca dell'offerta più conferente alle sue esigenze.

Oltre a quanto sopra, Cloud Care intende utilizzare le proprie risorse e know-how per promuovere un sito che, reso noto ai consumatori attraverso i propri servizi e attraverso una apposita campagna - sulla scorta di altre iniziative simili già ratificate da AGCM in sede di impegni (in maniera non dissimile da quanto proposto dal proprio competitor Facile.it ed approvato dall'Autorità in esito al caso PS9212) - consenta di sensibilizzare ed informare l'utenza circa le metodologie di calcolo e di comparazione adottate, spiegandone le ragioni tecniche ed economiche, se del caso realizzando il sito in questione in collaborazione con l'associazione dei consumatori indicata all'impegno 4 che precede.

Da ultimo, Cloud Care, come rappresentato, sta avviando una partnership con primaria associazione di consumatori, proprio allo scopo di sottoporre - per un periodo di tempo prolungato - le proprie modalità operative ad accurato scrutinio, nell'ottica di migliorarle ed offrire così (come già avvenuto in passato, e rendicontato in sede di prima memoria) un miglior servizio ai consumatori, ottimizzando al tempo stesso le risorse disponibili.

Con riferimento alle misure sin qui riepilogate, dunque:

- si ribadisce che una migliore collocazione delle pagine informative ed una più dettagliata spiegazione delle modalità di calcolo del potenziale risparmio contribuiranno a rendere più chiara ed immediata, da parte del consumatore, la comprensione del servizio offerto e, dunque, l'eventuale scelta di un nuovo fornitore/tariffa/contratto;
- si precisa che gli ulteriori chiarimenti da inserire nel modulo di calcolo dell'offerta contribuiranno a renderlo più trasparente e di semplice utilizzo, da parte del consumatore, sempre fermo restando l'impegno di Cloud Care alla massima qualità ed assistenza del consumatore medesimo, in sede di consulenza tariffaria telefonica, nel rispetto delle certificazioni conseguite e del proprio *modus operandi consumer-oriented*; in proposito, si è, poi, già chiarito che il metodo di calcolo consta di una componente di dimezzamento prudenziale del risparmio medio che può essere conseguito, parametro che consente di ridurre al minimo l'impossibilità per il consumatore di realizzare il risparmio entro la misura economica prospettata. Tale criterio prudenziale costituisce misura decisamente forte, improntata a razionale protezione del consumatore rispetto a calcoli e *claim* commerciali potenzialmente fuorvianti, e mostra nuovamente la decisa attenzione al consumatore di Cloud Care;
- si evidenzia come la misura della resa palese delle modalità operative tramite le quali Cloud Care collabora con i principali operatori energetici, una volta a regime costituirà, di fatto, un *unicum* nel settore italiano. La sua adozione da parte di Cloud Care rappresenta, dunque, uno degli strumenti informativi più rilevanti per il consumatore, e si confida dunque che l'Autorità saprà valutarne l'alto valore a tutela dello stesso;
- si precisa, infine, che la proposta collaborazione con la Konsumer Italia (associazione attiva da 10 anni sul territorio Italiano, parte della Federazione

delle Associazioni dei Consumatori), per propria natura, non possa che garantire il massimo impegno, da parte di Cloud Care, al recepimento dei feedback e dei suggerimenti dell'associazione medesima.

Si segnala che, come evidenziato nei paragrafi che precedono, alcuni degli impegni proposti da Cloud Care sono già stati attuati e/o in corso di attuazione da parte del Professionista, a prescindere dall'approvazione degli stessi da parte dell'Autorità, ad ulteriore riprova dell'attenzione verso i rilievi prospettati in sede di apertura dell'istruttoria e durante l'audizione del 12 luglio 2023.

\* \* \*

Si rimane a disposizione per ogni necessità, porgendo cordiali saluti.

Firmato digitalmente da: Eugenio Prosperetti  
Data: 14/07/2023 18:40:26

Prof. Avv. Eugenio Prosperetti

Avv. Giulio Pascali