

PS12578 - SUPERMONEY-OFFERTE GAS E LUCE

Provvedimento n. 31065

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 febbraio 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del consumo*" e successive modificazioni (di seguito, "*Codice del consumo*");

VISTO il "*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'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTI i propri provvedimenti del 26 settembre 2023 e del 5 dicembre 2023, con ciascuno dei quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Supermoney S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del consumo (di seguito "Supermoney" o il "Professionista"), svolge, tramite il sito *internet* www.supermoney.it, attività di comparazione economica di offerte commerciali relative, tra l'altro, ai servizi di fornitura di energia elettrica e gas, nonché attività di consulenza e assistenza agli utilizzatori del comparatore, attraverso il canale telefonico.

La società, durante l'esercizio finanziario chiuso il 31 dicembre 2022 ha realizzato un fatturato pari a € 39.654.328¹.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Supermoney, proprietaria del portale www.supermoney.it, nell'ambito dell'attività di comparazione delle offerte commerciali di fornitura di energia elettrica e gas.

3. In particolare, le condotte contestate al Professionista consistono:

- a) nella diffusione di messaggi pubblicitari nei quali si enfatizzano i risparmi conseguibili dai consumatori, mediante il sito comparatore, senza indicare quali siano i parametri utilizzati per il loro computo;
- b) nella comparazione delle offerte commerciali in assenza di una chiara indicazione dei criteri e delle modalità utilizzati, al fine di pervenire ad una classificazione (c.d. *ranking*) delle stesse offerte;
- c) nella omessa specificazione della circostanza che, attraverso il sito comparatore, Supermoney opera a favore dei propri *partner* in qualità di intermediario/agente di vendita.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 30 maggio 2023 è stato avviato il procedimento istruttorio PS12578 nei confronti della società Supermoney per presunta violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, sotto il profilo sia della presunta ingannevolezza sia della omissività delle informazioni rese agli utilizzatori del sito comparatore².

5. In data 30 giugno 2023, il Professionista ha fornito le informazioni richieste nell'ambito della comunicazione di avvio, corredate da una memoria difensiva³.

6. Supermoney ha avuto accesso agli atti del fascicolo istruttorio in data 5 giugno e 13 dicembre 2023.

7. In data 27 luglio 2023, si è svolta l'audizione dei rappresentanti del Professionista⁴.

8. In data 4 agosto 2023, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, la Società ha formulato una proposta di impegni volta a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione⁵.

¹ [Cfr. doc. n. 35.]

² [Cfr. doc. n. 4.]

³ [Cfr. doc. n. 9.]

⁴ [Cfr. doc. n. 16.]

⁵ [Cfr. doc. n. 18.]

9. In data 28 settembre 2023, è stato comunicato alla Società il rigetto della proposta di impegni, deliberato dall'Autorità in data 26 settembre 2023⁶, in quanto ritenuti inidonei a rimuovere i profili di possibile scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio.

10. In data 27 ottobre 2023, il Professionista ha trasmesso una comunicazione avente ad oggetto l'adozione di misure volontarie finalizzate a rimuovere i profili di criticità oggetto di contestazione⁷.

11. In data 28 novembre 2023, è stata comunicata a Supermoney la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁸.

12. In data 21 dicembre 2023, Supermoney ha presentato la memoria conclusiva⁹.

13. In data 21 dicembre 2023, sono stati richiesti i pareri all'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "ARERA") e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche "AGCOM"), rispettivamente ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, e dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo¹⁰.

14. I pareri da parte di AGCOM e ARERA sono pervenuti, rispettivamente, in data 17 e 18 gennaio 2023¹¹.

2) Le evidenze acquisite

15. Alla luce delle evidenze acquisite nel corso del procedimento e dei riscontri documentati depositati dal Professionista, sono emerse le risultanze istruttorie di seguito illustrate, con riferimento a ciascuna delle tre condotte, di cui alle lettere *sub a)*, *b)* e *c)* individuate in precedenza.

La condotta sub a) Diffusione di messaggi pubblicitari

16. In merito alla prima condotta oggetto di contestazione, consistente nella diffusione di *claim* che enfatizzano i possibili risparmi conseguibili dai consumatori, è emerso che nella *homepage* del sito www.supermoney.it, il Professionista ha diffuso i seguenti messaggi: "Con Supermoney puoi realmente risparmiare fino a 400€ all'anno"; "Con Supermoney trovi sempre la tariffa migliore [...] risparmi fino a 400 euro"; in assenza di qualsivoglia precisazione circa il periodo temporale, le modalità di calcolo e, quindi, di conseguimento di un simile risparmio.

17. Supermoney ha rappresentato che il *claim* "risparmi fino a 400 euro l'anno" presente nella *homepage* del sito www.supermoney.it è stato diffuso dal 2016 quanto meno fino a luglio 2023, fatte salve alcune modifiche apportate nel periodo giugno-ottobre 2022, riguardanti l'entità del risparmio ipotizzato (200 anziché 400 euro)¹².

18. Alcuni *claim* dal contenuto analogo, volti a enfatizzare i medesimi risparmi "fino a 400 euro" ottenibili dai consumatori ricorrendo ai servizi del Professionista, sono stati evidenziati anche in appositi spazi sponsorizzati, accessibili tramite il motore di ricerca Google, dal 2019 fino al mese di febbraio 2023¹³. In particolare, digitando le parole "supermoney energia" nella stringa di ricerca, il Professionista vantava la possibilità di conseguire risparmi sul prezzo dell'energia.

19. In tutti i *claim* sopra considerati, Supermoney non indicava chiaramente quale fosse il criterio utilizzato per pervenire al conseguimento dei risparmi indicati, il periodo temporale preso in considerazione e le offerte oggetto di comparazione.

Dagli elementi istruttori acquisiti nel corso del procedimento istruttorio è emerso che il prospettato risparmio di 400 euro sarebbe derivato dalla comparazione tra l'offerta più onerosa e quella meno onerosa nell'ambito di quelle proposte dai principali operatori sul mercato *retail* risultanti dal Portale Offerte dell'ARERA, prendendo a riferimento una famiglia tipo.

20. Ulteriori *claim* relativi ai risparmi asseritamente conseguibili dai consumatori sono stati diffusi dal Professionista nella pagina <https://www.supermoney.it/energia-lucegas/guide/risparmiare-bolletta-luce> laddove, sotto la dicitura "Fornitori luce e gas confrontati" erano presenti i loghi di vari operatori.

In particolare, nella sezione "Fai il test della Bolletta", l'utente, cliccando sul logo di uno qualsiasi degli operatori indicati, veniva reindirizzato a una pagina web in cui, ad esempio, a fronte di una spesa mensile genericamente inferiore a 100 euro, optando per la fornitura di gas e/o luce e cliccando sulla indicazione "risparmia ora", visualizzava i relativi risparmi conseguibili, a fronte di informazioni sommarie, presentate a fondo pagina con caratteri ridotti: "Ipotesi di risparmio mensile calcolata su un consumo annuo di 2000Kwh e 130smc (dato stimato per famiglia di 3 persone residente nel nord Italia) confrontando la spesa mensile dichiarata dall'utente e la migliore offerta disponibile sul comparatore Supermoney".

⁶ [Cfr. doc. n. 23.]

⁷ [Cfr. doc. n. 25.]

⁸ [Cfr. doc. n. 29.]

⁹ [Cfr. doc. n. 35.]

¹⁰ [Cfr. doc. n. 36 e doc. n. 37.]

¹¹ [Cfr. doc. n. 39 e doc. n. 40.]

¹² [Cfr. doc. n. 22.]

¹³ [Cfr. doc. n. 16 e doc. n. 22.]

Al riguardo, è emerso tuttavia che, cliccando di volta in volta sul logo di un qualsiasi fornitore, si perveniva sempre e comunque all'indicazione del medesimo risparmio (vedi, a titolo di esempio, la seguente immagine 1 - relativa al risparmio riferibile a un'offerta di Acea e l'immagine 2 - riguardante il risparmio derivante da un contratto proposto da Iren).

Immagine 1

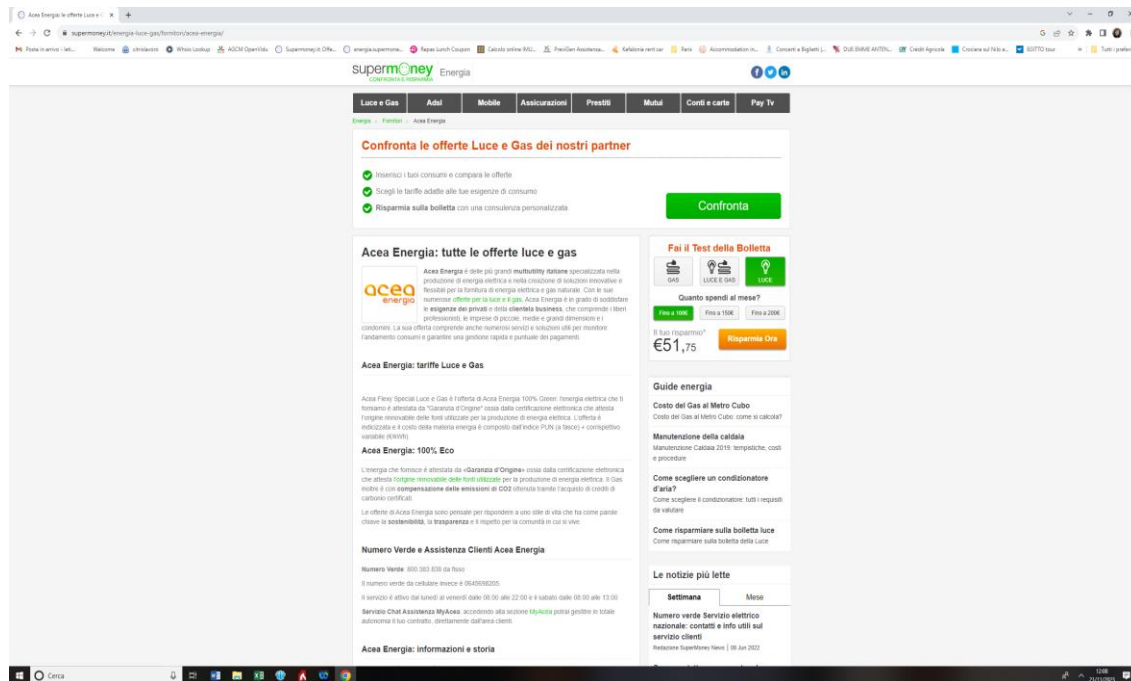
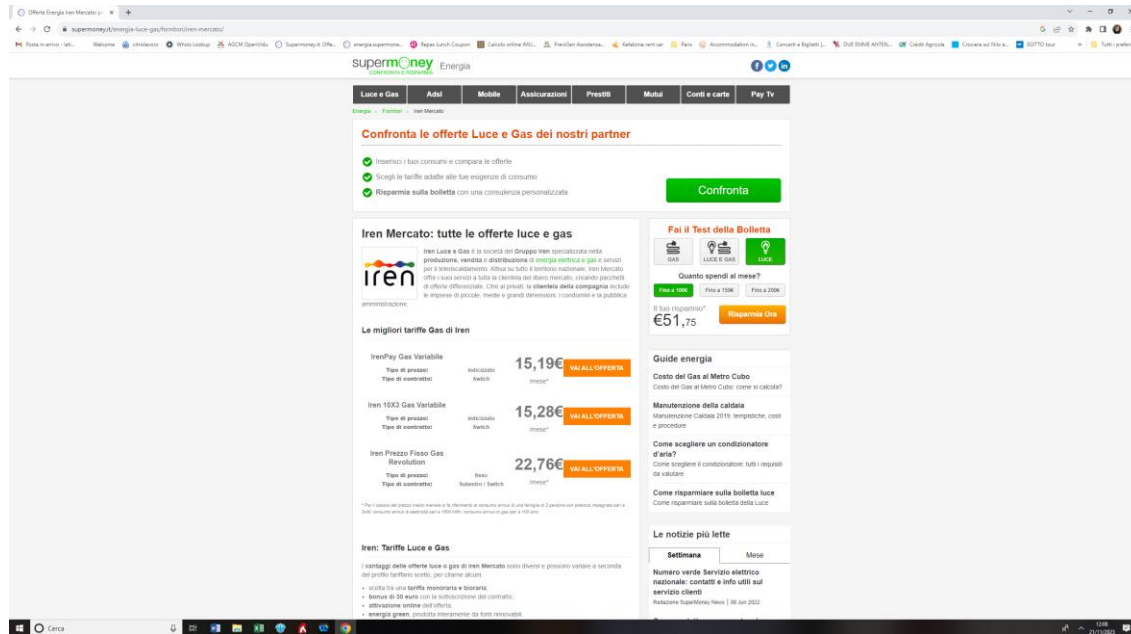


Immagine 2



La condotta sub b) - Il ranking delle offerte

21. La seconda condotta oggetto di contestazione concerne i criteri attraverso i quali il Professionista prospettava ai consumatori la lista comparativa delle offerte dei fornitori di energia elettrica e gas, c.d. "ranking", carente delle informazioni riguardanti le modalità in base alle quali viene definita la classificazione delle diverse proposte commerciali dei vari fornitori, con specifico riferimento ai criteri di calcolo e di funzionamento, e al numero degli operatori oggetto di confronto.

22. Al riguardo, è emerso che il consumatore accedendo al sito comparatore visualizza, sin da subito, ovvero prima di qualsivoglia interazione, una lista di offerte, c.d. "ranking generico", già preselezionate dal Professionista, sotto la

dicitura *“Le nostre tariffe più convenienti”*, ove per ogni offerta è indicata una tariffa per la fornitura di gas e/o luce basata sui consumi di una famiglia tipo. In particolare, accedendo a tale *“ranking generico”* il consumatore visualizzava solo alcune offerte (tre per la fornitura di energia elettrica e tre per il gas) proposte dai fornitori *partner* di Supermoney¹⁴.

23. In tale pagina si leggeva inoltre: *“Con Supermoney trovi sempre la tariffa migliore*”*.

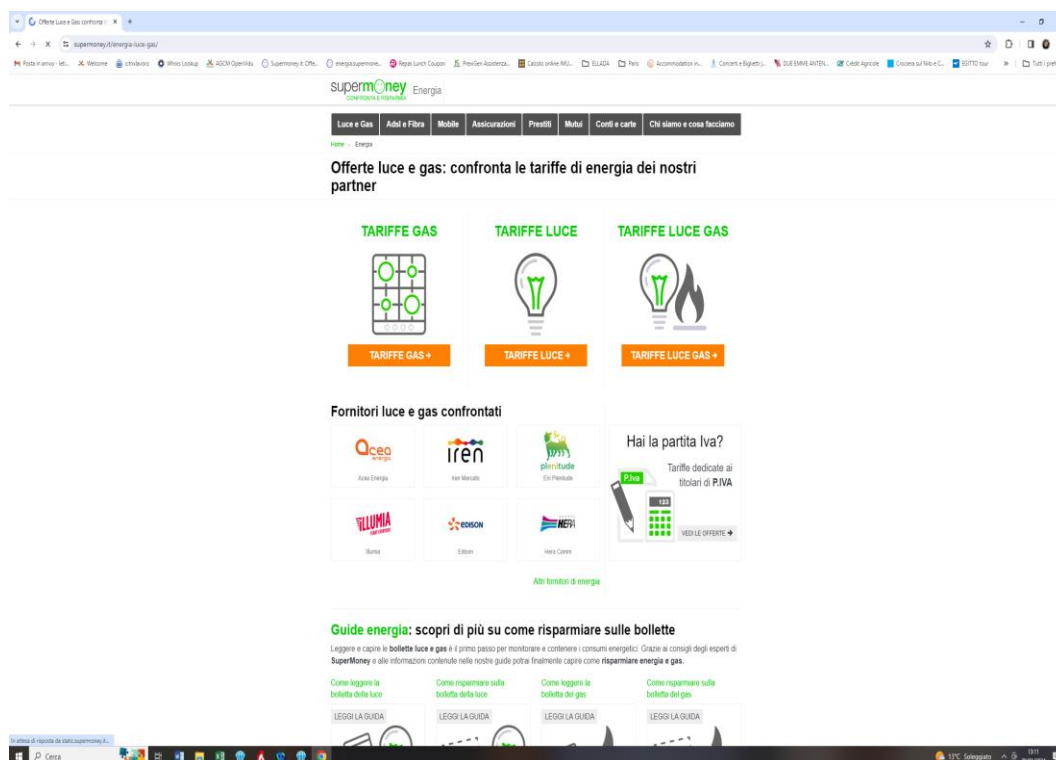
24. Analogamente, nel caso in cui l'utente effettuava la ricerca di un'offerta a lui più conveniente, inserendo i dati personali nell'apposito *form*, visualizzava una lista di offerte selezionate dal Professionista, c.d. *“ranking personalizzato”*. Si accedeva a tale *ranking* solo dopo: i) l'inserimento nell'apposita schermata dei dati personali dell'utente, costituiti dal nome proprio, comune di residenza, data di nascita, indirizzo *e-mail* e telefono cellulare; ii) aver apposto il *flag* nel riquadro dedicato al documento denominato *“Info Privacy”*; iii) aver accettato le condizioni generali del sito Supermoney; iv) avere preso visione della *“Privacy Policy”*. In assenza di tali dati il sito non consentiva all'utente accedere al servizio di comparazione.

25. I risultati della comparazione delle offerte vengono ordinati sulla base delle tariffe proposte, dalla più economica alla più costosa, attraverso un modello operativo che prevede la comparazione esclusivamente tra le offerte degli operatori con cui quest'ultima ha in essere accordi di natura commerciale (individuati come *partner*), senza che il consumatore sia edotto del perimetro effettivo della comparazione.

26. In particolare, dalle evidenze in atti, dalle informazioni trasmesse dal Professionista e dai contratti ivi allegati conclusi tra Supermoney e alcuni fornitori di luce e gas risulta che, quantomeno dal 2021, le offerte oggetto di comparazione sul sito Supermoney riguardavano un sotto insieme limitato di fornitori di energia, con i quali Supermoney, come detto, ha rapporti di *partnership*, rispetto alla totalità di quelli presenti sul mercato.

Attualmente, come risulta dalla pagina *web* del Sito comparatore *supermoney.it/energia-luce-gas*, emerge che gli operatori del settore *partner* di Supermoney, sono: Acea Energia, Eni Plenitude, Iren, Illumia e HeraComm¹⁵.

Immagine 3



27. Una volta che l'utente è pervenuto alla pagina *web* dove sono elencati i risultati delle offerte (cfr. immagine n. 4), può visionare esclusivamente le informazioni inerenti alcune caratteristiche economiche dell'offerta, essendogli al contrario preclusa la possibilità di procedere autonomamente alla stipula del contratto.

L'unica modalità per addivenire alla stipula del contratto tramite il comparatore Supermoney è attraverso un contatto telefonico da parte del Professionista, sulla base dei dati forniti dall'utente.

¹⁴ [Cfr. informazioni trasmesse dal professionista in data 27 ottobre 2023.]

¹⁵ [Verifica effettuata in data 29 gennaio 2024.]

Immagine n. 4 (risultati "ranking personalizzato")

Personalizza la ricerca

Qual è il tuo consumo annuo di luce? (kWh)

Qual è il tuo consumo annuo di gas? (kWh)

Prezzo luce

Prezzo gas

Personalizza

Prezzo / Mese 66,62€

Prodotto: Offerta di Plenitude a prezzo fisso per la fornitura del Gas e dell'Energia Elettrica a prezzo fisso

PRODOTTO: Fissa Tassa Luce e Gas

TIPO CONTRATTO: Prezzo Fisso

Maggiori dettagli

Prezzo componente energia monotariffa

Costo Elettricità 16,25€	Costo Gas 16,32€
Costo materia prima: 33,89€ / mese	Costo materia prima: 12,07€ / mese
Trasporto e gestione: 8,03€ / mese	Trasporto e gestione: 7,85€ / mese
Oneri e imposte: 0,79€ / mese	Oneri e imposte: 4,32€ / mese
IVA: 4,57€ / mese	IVA: 0,79€ / mese

Prezzo / Mese 71,50€

Prodotto: Offerta luce a prezzo variabile in base all'indice PLN mensile monitorato più spread al 0,0221 kWh/m³ (indicare la tariffa di rete) Offerta gas a prezzo variabile in base all'indice PGN mensile più spread di 0,11 €/kWh

PRODOTTO: Tassa Casa Luce e Gas

TIPO CONTRATTO: Prezzo Indicizzato

Maggiori dettagli

Prezzo componente energia monotariffa

Costo Elettricità 31,87€	Costo Gas 26,44€
Costo materia prima: 34,02€ / mese	Costo materia prima: 15,54€ / mese
Trasporto e gestione: 8,03€ / mese	Trasporto e gestione: 7,85€ / mese
Oneri e imposte: 0,79€ / mese	Oneri e imposte: 4,32€ / mese
IVA: 4,54€ / mese	IVA: 0,79€ / mese

Prezzo / Mese 74,93€

28. Come emerso nel corso dell'audizione, Supermoney contatta tutti i clienti che hanno fatto accesso al sito comparatore dopo l'inserimento dei propri dati personali, senza che i consumatori abbiano avuto una chiara informativa al riguardo. L'inconsapevolezza dei consumatori circa la richiesta di contatto emerge, tra l'altro, dall'ascolto di alcuni *file* audio delle registrazioni telefoniche effettuate dal Professionista, negli anni 2021, 2022 e nel periodo gennaio-aprile 2023, le quali testimoniano che numerosi consumatori lamentavano di essere stati contattati dal Professionista senza esserne stati adeguatamente informati¹⁶.

29. Il Professionista non forniva, al riguardo, una chiara ed evidente informativa in merito alla circostanza che l'inserimento dei propri dati avrebbe comportato un successivo contatto telefonico con tutti gli utenti. Tale informativa era, infatti, inserita esclusivamente nelle "Condizioni Generali di Contratto" documento di consultazione meramente eventuale, laddove è previsto che "Per utilizzare il Servizio, l'Utente deve inserire le informazioni richieste e i propri dati attraverso l'utilizzo degli appositi formulari presenti sul Portale in relazione ai prodotti di proprio interesse. Una volta forniti tali dati, accettando i presenti termini e Condizioni, l'Utente accetta di essere ricontattato (anche per via telefonica dalla Società) ai fini dell'erogazione del Servizio richiesto [...]".

30. Sulla base dei dati forniti dal Professionista, si rileva che il numero delle comparazioni effettuate dai consumatori sul sito Supermoney nel corso del 2022 sono state [300.000-400.000]*, mentre nei primi quattro mesi del 2023 il numero delle comparazioni effettuate risultava [10.000-100.000]¹⁷.

La condotta sub c) - L'attività di consulenza svolta da Supermoney

31. La terza condotta oggetto di contestazione concerne la mancanza di un'adeguata informativa resa ai consumatori in merito alla circostanza che Supermoney, tramite il sito comparatore, opera in qualità di intermediario/agente di vendita, esclusivamente a favore di alcuni operatori del settore, c.d. *partner*: nel sito *web*, infatti, la comparazione veniva presentata come un mero confronto tra le offerte proposte dai principali operatori del settore attivi nella fornitura di luce e gas, priva di qualsiasi coinvolgimento di natura commerciale.

32. Diversamente, i rapporti di *partnership* tra Supermoney e i fornitori di energia elettrica e di gas sono sorretti da contratti di intermediazione commerciale, aventi a oggetto la promozione di prodotti e servizi e/o la loro commercializzazione attraverso la conclusione di contratti di fornitura di energia con l'utenza. L'incarico al Professionista è conferito dagli stessi operatori del settore dietro provvigioni commisurate, tra l'altro, ai quantitativi di contratti di fornitura con l'utenza effettivamente stipulati.

33. Per lo svolgimento di tale attività di intermediazione, il Professionista si avvale di una rete di *call center* costituita da un elevato numero di operatori [500-1.000], i quali contattano tutti gli utilizzatori del sito comparatore, al fine di promuovere la sottoscrizione di contratti di energia tramite il canale *teleselling*.

34. Sulla base delle informazioni fornite dal Professionista, risulta che nell'anno 2022, i ricavi derivanti dai contratti sottoscritti grazie all'intermediazione della Società a seguito dell'utilizzo del comparatore da parte dei consumatori,

¹⁶ [Cfr. informazioni trasmesse dal professionista in data 30 giugno 2023, prot. 56749, allegato contenente i file audio delle telefonate.]

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

¹⁷ [Cfr. doc. n. 9.]

risultavano [2.500.00-3.500.00] euro, mentre nei primi quattro mesi del 2023 risultavano [500.000-1.000.000] euro¹⁸.

3) Le misure assunte dal Professionista nel corso del procedimento

35. Nel corso del procedimento Supermoney ha progressivamente adottato volontariamente una serie di misure finalizzate a superare le criticità oggetto di contestazione, di cui alla comunicazione di avvio¹⁹. In particolare, si richiamano le seguenti iniziative:

A) creazione di una pagina "Chi siamo", cliccabile ed accessibile in un'area centrale della *homepage*, che consente di informare il consumatore del funzionamento del Sito;

- nel footer di ciascuna sottosezione del sito è stato inserito un richiamo alla pagina web "Chi siamo e cosa facciamo"²⁰;

- è stato modificato il testo che viene inviato via sms a ciascun utente a seguito della comparazione effettuata sul sito, integrandolo con un *link* alla pagina "Chi siamo e cosa facciamo" (<https://www.supermoney.it/chi-siamo/>)²¹.

Nel dettaglio, all'interno della pagina "Chi siamo" sono state ampliate e concretamente inserite le seguenti aree di testo²²:

- *Chi siamo e cosa facciamo*, ove gli utenti hanno la possibilità di confrontare gratuitamente le tariffe di alcune compagnie del mercato energetico selezionate come Partner;

- *Come funziona il servizio di comparazione luce e gas*, ove si precisa che il comparatore presenta una lista di offerte dei Partner di Supermoney e che una volta identificata l'offerta, il comparatore permette all'utente di essere contattato da un operatore ai fini della sottoscrizione del contratto;

- *Come puoi risparmiare*, a tal fine si fornisce un esempio di come conseguire un risparmio, con il riferimento alla data di rilevamento dei prezzi usati come base di calcolo;

- *Come ti mostriamo i risultati*, i risultati vengono mostrati in base al prezzo, dall'offerta meno cara a quella più cara tra quelle comparate;

- *Perché il nostro servizio è gratuito per te?*, viene precisato che Supermoney ha rapporti commerciali con i propri Partner dai quali riceve una remunerazione se l'utente decide di sottoscrivere un contratto tramite la mediazione della società stessa;

- *I Partner scelti da Supermoney per comparare le offerte luce e gas*, in questa sezione sono presenti tutti i marchi di tutti i Partner le cui offerte sono oggetto di comparazione e la data dell'ultimo aggiornamento di tale lista.;

- *Come abbiamo scelto i nostri Partner*, ove sono indicati i criteri in base ai quali Supermoney sceglie i propri Partner;

- *Hai bisogno di altre informazioni?*, l'utente viene informato che sul sito è disponibile una sezione dedicata all'assistenza e invio reclami.

All'interno della *homepage* del Sito, è stata inserita un'apposita sezione dal titolo "Quattro cose da sapere prima di accedere al nostro servizio di comparazione", mediante la quale si forniscono agli utenti le seguenti informazioni essenziali in merito al servizio di comparazione erogato dalla Società:

- *I risultati della comparazione sono basati sulle offerte a nostra disposizione, sono pertanto provvisori e soggetti a modifiche di chi offre il servizio;*

- *Controlla se l'offerta selezionata è disponibile per il tuo profilo;*

- *Cosa compariamo? Verifica sempre quali soggetti usiamo nel nostro campione di ricerca;*

- *Come ti forniamo il servizio: raccogliamo i dati necessari per la comparazione delle offerte.*

Ognuna di queste voci è cliccabile con rinvio all'informativa della anzidetta pagina "Chi siamo e cosa facciamo"²³.

B) modifiche apportate a specifiche sezioni e pagine del Sito:

- è stato modificato il testo "confronta le migliori tariffe [...]" inserendo l'inciso *Come funziona* con un *link* che rimanda alla pagina *Chi siamo*²⁴;

- è stato inserito un asterico alla frase "offerte luce e gas confronta le migliori tariffe di energia" che rimanda al testo: "Per migliore si intende l'offerta più conveniente al momento della comparazione tra quelle dei nostri Partner.

¹⁸ [Cfr. *ibidem.*]

¹⁹ [Cfr. doc. e doc. n. 35(allegato n. 1).]

²⁰ [Misura prevista e attuata successivamente al ricevimento della comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria (di seguito anche, "CTI") , in data 28 novembre 2023.]

²¹ [Misura volontaria presentata come "in fase di implementazione" il 27 ottobre 2023, ed effettivamente attuata successivamente al ricevimento della CTI, in data 28 novembre 2023.]

²² [Modifiche apportate a seguito delle misure volontarie presentate il 27 ottobre 2023.]

²³ [Modifiche introdotte successivamente al ricevimento della CTI in data 28 novembre 2023.]

²⁴ [Modifica introdotta nell'ambito delle misure volontarie presentate il 27 ottobre 2023.]

Supermoney effettua la comparazione tra le offerte dei suoi partner commerciali (ca. 25% del mercato Luce, ca. 40% del mercato Gas. Fonte; Relazione Annuale Arera 2023)²⁵;

- alla frase "Con Supermoney trovi sempre la tariffa migliore" è stato aggiunto l'inciso "tra quelle disponibili sul nostro sito"²⁶;
- è stato soppresso il termine "migliore" riferito alla tariffa individuabile con Supermoney²⁷;
- in corrispondenza dei risultati mostrati a titolo esemplificativo, accanto alla frase "Offerte Luce: le nostre tariffe più convenienti" viene inserita un'area di testo in cui si legge: "Abbiamo inserito criteri di ricerca base non personalizzati e ti mostriamo i primi tre migliori risultati in termini di prezzo più conveniente tra le offerte dei nostri partner [...]". È stato eliminato il testo "Compara le migliori offerte luce e gas con Supermoney [...]" ed è stato indicato "Confronta le tariffe di energia dei nostri partner"²⁸;
- è stata eliminata la frase: "Talvolta confrontiamo per te anche alcuni operatori con cui non abbiamo rapporti commerciali"²⁹;
- è stato rimosso il claim "Risparmi fino a 400 euro", nonché la frase "Con Supermoney puoi realmente risparmiare fino a 400 euro l'anno"³⁰;
- è stata eliminata la sezione "Fai il test della Bolletta" comprensiva del contestato "Risparmia ora"³¹;
- è stata inserita la tempistica di riferimento dell'offerta relativa al periodo di validità delle offerte commerciali, anche per il "ranking generico", come già sussistente per il ranking personalizzato³²;
- nelle Condizioni Generali di contratto viene indicato, con carattere in grassetto, che per utilizzare il servizio il cliente deve fornire i propri dati e l'utente accetta di essere contattato (anche per via telefonica) dalla Società (con l'indicazione dei giorni e dell'orario) ai fini dell'erogazione del servizio richiesto³³;
- in corrispondenza della casella per l'inserimento del numero di cellulare è stato inserito un disclaimer azionabile automaticamente al posizionamento del cursore, ove è indicato "Utilizzeremo il tuo numero di telefono per contattarti telefonicamente per fornirti assistenza gratuita e senza impegno sui servizi offerti [...]"³⁴.

4) Le argomentazioni difensive della Parte

36. Il Professionista ha presentato le proprie argomentazioni difensive nel corso del procedimento, da ultimo nella memoria finale³⁵, sottolineando la propria buona fede alla luce delle misure (sopra richiamate) volontariamente assunte a tutela dei consumatori, al fine di superare le criticità oggetto di contestazione. Nel merito delle singole contestazioni ha osservato quanto segue.

37. Con riferimento alla contestazione riguardante l'assenza di chiare indicazioni circa i criteri, le modalità utilizzate e gli operatori selezionati, al fine di pervenire al ranking delle offerte commerciali, Supermoney ha affermato che il comparatore rappresenta una mera "vetrina" delle offerte astrattamente più convenienti nella disponibilità della società stessa. L'astrattezza di tale convenienza sarebbe chiarita dalla precisazione secondo la quale l'inserimento dei criteri di ricerca base -non personalizzati- darebbe origine ai primi tre migliori risultati in termini di prezzo tra le offerte dei propri partner (risultando i partner chiaramente individuati all'interno del sito).

38. Al riguardo la Società ha osservato che il contestato termine "migliore" era riferibile alle offerte più convenienti tra quelle dei partner comparati. Se la criticità del termine riguarda la "limitatezza" dei fornitori, Supermoney ha rilevato la libertà imprenditoriale di decidere con chi intrattenere accordi di natura commerciale o verso chi orientare il proprio business.

39. In ordine alla contestazione relativa alla omessa specificazione della circostanza che Supermoney svolge attività di consulenza e vendita di contratti di energia previo contatto telefonico con tutti gli utilizzatori del sito comparatore, il Professionista ha affermato che tale circostanza non pregiudicherebbe la neutralità o l'imparzialità della comparazione. In ogni caso, la Società ha chiarito che, a seguito delle misure volontariamente assunte nel corso del procedimento, il confronto effettuato da Supermoney è limitato alle offerte dei Partner di volta in volta disponibili; nel disclaimer immediatamente successivo "Confronta le tariffe dei nostri partner" - è chiarito che la comparazione è limitata alle

²⁵ [Modifica introdotta nell'ambito delle misure volontarie presentate il 27 ottobre 2023.]

²⁶ [Modifica introdotta nell'ambito delle misure volontarie presentate il 27 ottobre 2023.]

²⁷ [Modifiche introdotte successivamente al ricevimento della CTI in data 28 novembre 2023.]

²⁸ [Modifica introdotta nell'ambito delle misure volontarie presentate il 27 ottobre 2023.]

²⁹ [Modifica introdotta nell'ambito delle misure volontarie presentate il 27 ottobre 2023.]

³⁰ [Modifica introdotta nell'ambito delle misure volontarie presentate il 27 ottobre 2023.]

³¹ [Modifiche introdotte successivamente al ricevimento della CTI in data 28 novembre 2023.]

³² [Modifiche introdotte successivamente al ricevimento della CTI in data 28 novembre 2023.]

³³ [Modifica introdotta nell'ambito delle misure volontarie presentate il 27 ottobre 2023.]

³⁴ [Modifica introdotta nell'ambito delle misure volontarie presentate il 27 ottobre 2023. Tale misura è stata poi migliorata e concretamente attuata rendendo il disclaimer azionabile automaticamente al posizionamento del cursore, successivamente al ricevimento della CTI in data 28 novembre 2023.]

³⁵ [Cfr. doc. n. 35.]

offerte a disposizione della Società; le voci del predetto *disclaimer* - come già in precedenza evidenziato - risultano tutte *linkabili* alla pagina del Sito "*Chi siamo e cosa facciamo*"; sempre all'interno della medesima pagina web "*Chi siamo e cosa facciamo*", la Società chiarisce di intrattenere "*rapporti commerciali con gli operatori di cui compara le offerte di luce e gas sul proprio sito*"; di ricevere "*una remunerazione [...] solo se decidi di sottoscrivere un contratto attraverso la nostra mediazione*"; che, contrariamente a quanto ingiustificatamente asserito dall'Autorità, "*I risultati della comparazione sono oggettivi e calcolati sulla base dei dati inseriti e non sono influenzati da accordi commerciali con i Partner stessi*".

40. Per quanto riguarda, poi, la raccolta del numero di telefono dell'utente da parte della Società, quest'ultima ha evidenziato l'ulteriore modifica apportata, finalizzata a rendere obbligatoria (e non più meramente eventuale) la consultazione dell'apposito *disclaimer* inserito all'interno del *form* di comparazione. Fermo restando che, a detta del Professionista, non può essere ritenuto ingannevole il fatto che il consumatore debba lasciare il proprio numero di telefono e possa stipulare il contratto solo successivamente al contatto telefonico da parte della Società, come prassi di mercato.

41. In merito al funzionamento dell'algoritmo preposto al funzionamento del sito comparatore, Supermoney ha affermato che non potrebbe in alcun modo alterare le risultanze del *ranking*, risultando sprovvista di alcuna discrezionalità, dal momento che l'algoritmo ordina le offerte (a esito della ricerca dell'utente) dalla meno cara alla più cara.

42. Infine, sotto il profilo procedurale, Supermoney ha: i) affermato che sarebbe stato violato il diritto di difesa, in quanto le contestazioni ad essa opposte dagli uffici non sarebbero state chiare e dettagliate; ii) eccepito, in ordine al mancato accoglimento degli impegni, la differenza rispetto ad altri precedenti casi in cui le contestazioni erano simili alle presenti; iii) lamentato il fatto che le iniziative concrete e le misure volontariamente assunte e attuate da Supermoney nel corso del procedimento non sarebbero state valorizzate nella CTI; iv) sottolineato che la durata della pratica non può essere fatta complessivamente risalire al 2016, in quanto da tale data decorre unicamente la condotta *sub a)*, relativa alla diffusione dei *claim* sui risparmi conseguibili dai consumatori.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

43. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa via *Internet*, in data 21 dicembre 2023 è stato richiesto il parere all'AGCOM, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

44. Con parere pervenuto in data 17 gennaio 2024, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere, considerando 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.

Con riferimento al caso di specie, l'AGCOM ha osservato che il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette nei Siti utilizzati dal Professionista 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.

Pertanto, la predetta Autorità ha ritenuto che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, *Internet* sia strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale in esame, sia sotto il profilo della ingannevolezza che della ommissività delle informazioni rese ai consumatori mediante l'utilizzo dei siti comparatori.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

45. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore dell'energia, in data 21 dicembre 2023 è stato richiesto il parere alla ARERA, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera *a)*, del decreto legislativo n. 21/2014.

46. Con parere pervenuto in data 18 gennaio 2023, la suddetta Autorità ha svolto le seguenti considerazioni.

In via preliminare e con riferimento alle condotte contestate, senza entrare nel merito della conformità delle stesse alle prescrizioni del Codice del consumo, l'ARERA ha precisato di non aver adottato disposizioni regolatorie relative a comparatori privati di offerte, non avendo, a oggi, competenze in tal senso. A ogni modo, ha evidenziato che l'Autorità ha disciplinato³⁶ la realizzazione e la gestione, da parte del gestore del Sistema Informativo Integrato, di un Portale *web* per la raccolta e pubblicazione in modalità *open data* delle offerte rivolte alla generalità dei clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati al dettaglio di energia elettrica e gas naturale (di seguito, "Portale Offerte").

In particolare, il Portale Offerte intende fornire ai clienti di piccola dimensione³⁷ uno strumento informativo utile alla comparazione delle offerte presenti sul mercato, al fine di promuovere la "*capacitazione*" dei consumatori a effettuare scelte consapevoli, anche in vista del graduale venir meno dei servizi di tutela.

³⁶ [Cfr. deliberazione del 1° febbraio 2018, 51/2018/R/com..]

³⁷ [Nello specifico, ai clienti finali domestici, alle imprese del settore elettrico alimentate in bassa tensione, ai condomini uso domestico con consumi gas non superiori a 200.000 Smc/anno, alle imprese del settore del gas naturale con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno.]

47. Inoltre, la regolazione di settore a tutela dei clienti finali, contenuta nel “Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali”³⁸ prevede, tra l’altro, specifici obblighi di trasparenza e informazione imposti ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti.

Visto che il Professionista non risulta tra i soggetti abilitati alla vendita di energia e di gas ai clienti finali, in relazione alle condotte contestate e ai fini del parere in oggetto, non si rilevano violazioni della regolazione settoriale.

48. Inoltre, poiché il Professionista svolge la comparazione tra le offerte provenienti da società con cui il medesimo ha stipulato accordi di agenzia e/o di collaborazione e, posto che tutte le offerte presenti sul mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale e rivolte alla generalità dei clienti finali devono essere pubblicate sul Portale Offerte, le offerte selezionate da Supermoney sul proprio sito comparatore non devono essere difformi da quelle pubblicate sullo stesso Portale Offerte. Al riguardo l’ARERA ha precisato come in alcun modo debba ingenerarsi il dubbio per il consumatore che i contenuti del sito *internet www.supermoney.it* siano riconducibili all’Autorità stessa e/o al Portale Offerte e che i risultati della comparazione non sono imputabili, né minimamente riconducibili, all’Autorità e/o al Portale Offerte, ma dipendono esclusivamente dalla discrezionalità di Supermoney.

49. Da ultimo, il Regolatore ha rilevato che il richiamo ai dati della Relazione annuale 2023 di ARERA, da parte del Professionista, nell’ambito dei documenti agli atti del fascicolo, appare generico e impreciso, posto che non è chiaro se le quote di mercato indicate dalla stessa Società: a) si riferiscano al mercato relativo ai soli clienti domestici o comprendano i clienti non domestici, che sono dati dai punti per Illuminazione pubblica e Altri usi nel settore elettrico, e dai punti intestati a Condomini, al Commercio e servizi, all’Industria, alla Generazione elettrica e alle Attività di servizio pubblico nel settore del gas; b) né se siano state calcolate considerando le sole vendite al libero mercato o se includano anche quelle effettuate ai servizi di maggior tutela, di salvaguardia e il servizio a tutele gradualmente per il settore elettrico o il servizio di tutela per il settore del gas naturale. Peraltro, le tavole contenute nella Relazione Annuale che riportano quote di mercato sono calcolate, nella maggior parte dei casi, a partire dai dati di vendita dei gruppi societari e non di quelli riferiti a singole Società.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

50. Il procedimento in esame concerne le condotte indicate al paragrafo II, poste in essere da Supermoney, riconducibili a un’unica pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, costituita dalle tre condotte individuate in precedenza, consistenti: a) nella diffusione di *claims* privi degli elementi informativi inerenti alle modalità di ottenimento dei risparmi pubblicizzati; b) nella definizione di un *ranking* delle offerte commerciali in assenza dei criteri utilizzati per l’ottenimento di tale classifica; c) nella omessa specificazione che, attraverso il sito comparatore, Supermoney opera a favore dei propri *partner* in qualità di intermediario/agente di vendita.

51. Preliminarmente alla valutazione delle predette condotte, si rileva, sotto il profilo procedurale, l’infondatezza delle censure sollevate dal Professionista, in primo luogo, in ordine alla presunta violazione del diritto di difesa, asseritamente dovuta alla mancanza di chiarezza delle contestazioni formulate.

Al riguardo si osserva che tale diritto è stato ampiamente garantito al Professionista, il quale a fronte delle contestazioni di cui alla comunicazione di avvio, successivamente confermate nella comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria, ha potuto accedere agli atti del fascicolo, presentare impegni, essere sentita in audizione e depositare memorie difensive, nonché adottare misure volte al superamento delle condotte contestate.

In secondo luogo si evidenzia, in ordine al mancato accoglimento degli impegni, che rientra nella discrezionalità dell’Autorità valutare l’idoneità degli impegni a sanare i profili di criticità oggetto di contestazione o se sussista il prevalente interesse all’accertamento di una pratica commerciale.

52. Nel merito, con riferimento alla pratica commerciale posta in essere dal Professionista, si formulano le seguenti valutazioni.

Quanto alla condotta *sub a)*, relativa alla diffusione di messaggi pubblicitari volti, per lo più, a enfatizzare i risparmi conseguibili dai consumatori, “fino a 400 euro”, mediante l’utilizzo del sito comparatore, è emersa una diffusa carenza informativa in ordine al contenuto degli stessi *claim* apparsi sia sulla *homepage* del Professionista, sia sul motore di ricerca Google. Il risparmio ipotizzato, infatti, deriverebbe dalla comparazione tra la tariffa relativa all’offerta commerciale più conveniente e quella meno vantaggiosa tra quelle presenti, non sul sito di Supermoney, bensì sul Portale Offerte dell’ARERA.

Viceversa, il confronto veniva effettuato esclusivamente sul sottoinsieme di offerte dei soli operatori con i quali la stessa Società aveva in essere rapporti di *partnership*.

Pertanto, il prospettato risparmio era calcolato su una base di offerte diversa da quella effettivamente presa a riferimento del confronto. Di tale circostanza il consumatore non era in alcun modo edotto, né poteva desumerla autonomamente.

53. Al fine che qui rileva, la censura non riguarda di per sé il numero di rapporti commerciali in essere tra Supermoney e le imprese *partner*, ma la circostanza che la mancata conoscenza da parte del consumatore dell’effettiva consistenza

³⁸ [Di cui all’Allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato.]

delle offerte oggetto di comparazione è idonea a incidere sui risultati conseguibili in termini di risparmio rispetto a quelli pubblicizzati e, quindi, sulle scelte del consumatore.

54. Come ricordato dal Regolatore nel proprio parere, le offerte presenti nello stesso Portale Offerte contemplano le proposte di tutti gli operatori del settore, sono rivolte alla generalità dei clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, affinché tali consumatori possano effettuare scelte consapevoli.

55. Inoltre, i predetti *claim* diffusi da Supermoney risultavano privi anche delle indicazioni inerenti al periodo temporale preso in considerazione, sicché risultava costante nel tempo l'entità del risparmio³⁹. Analogamente, l'omissione di informazioni rilevanti è emersa anche con riferimento a ulteriori *claim*, quali i messaggi inseriti in una sezione intitolata "*Fai il test della bolletta*" presente nella pagina <https://www.supermoney.it/energia-luce-gas/guide/risparmiare-bolletta-luce/> dove, a fronte di informazioni sommarie, i risparmi potenzialmente realizzabili rimanevano costanti, indipendentemente dall'offerta prescelta.

56. Nel corso del procedimento il Professionista ha volontariamente rimosso tutti i messaggi promozionali relativi ai risparmi conseguibili dai consumatori che, a oggi, non risultano più in diffusione nel sito comparatore.

57. Con riguardo alla condotta *sub b)*, posto che il servizio di comparazione delle tariffe di luce e gas interessa un limitato numero di offerte, relative esclusivamente a quelle proposte dai fornitori *partner* di Supermoney, i quali complessivamente rappresentano una quota di mercato stimabile inferiore al 50%, si rileva la scarsa trasparenza informativa in merito alle modalità e i criteri di definizione del *ranking* al quale si perviene.

La mancata indicazione dei criteri di ordinamento delle offerte e del periodo temporale preso in esame, risultava fuorviante per i consumatori i quali, sulla base del messaggio posto in primo piano "*Con Supermoney trovi sempre la tariffa migliore**", non avevano alcuna contezza delle regole impiegate dal Professionista per l'ordinamento delle offerte, sia con riferimento al "*ranking generico*" sia al "*ranking personalizzato*".

58. Nel corso del procedimento le informazioni suddette sono state integrate dal Professionista, il quale nella *homepage* ha inserito la precisazione secondo cui "*i risultati della comparazione sono basati sulle offerte più convenienti tra quelle dei nostri partner [...]*". È stata, inoltre, inserita la tempistica di riferimento relativa al periodo di validità delle offerte commerciali, relativamente al "*ranking generico*".

Inoltre, il Professionista ha provveduto a eliminare dal sito l'indicazione delle quote di mercato riferite ai *Partner* commerciali nel mercato della fornitura di luce e di gas.

59. Come sopra anticipato, al fine di pervenire al superamento delle omissioni informative emerse nel corso del procedimento, Supermoney ha implementato alcune misure volte a integrare la trasparenza, precisando in una pagina del sito *web* intitolata "*Chi siamo e cosa facciamo*", accessibile da varie sezioni del sito, alcuni parametri attraverso i quali viene effettuata la comparazione, indicando in particolare i criteri di comparazione, precisando che i risultati sono classificati in base al prezzo, ovvero dall'offerta più vantaggiosa a quella più onerosa. Inoltre in più sezioni del sito il Professionista ha indicato che la selezione delle offerte riguarda solo quelle proposte dai *Partner* di Supermoney.

60. Anche sotto questo profilo, il Professionista, al fine di sanare tale omissione informativa, ha inserito nel sito un *disclaimer* che viene visualizzato al momento dell'inserimento del numero cellulare nell'apposito riquadro, ove è indicato "*Utilizzeremo il tuo numero di telefono per contattarti telefonicamente per fornirti assistenza gratuita e senza impegno sui servizi offerti [...]*".

61. Con riferimento alla condotta *sub c)*, relativa alla omessa specificazione della circostanza che, attraverso il sito comparatore, Supermoney opera a favore dei propri *Partner* in qualità di agente di vendita, si rileva come tale carenza informativa risultava idonea a indurre i consumatori a ritenere che il sito di Supermoney fosse uno strumento imparziale di comparazione delle offerte proposte dai principali operatori del settore. In realtà, il Professionista svolge, attraverso lo stesso sito, un'attività di intermediazione commerciale esclusivamente a favore di talune imprese *Partner* fornitrici di energia elettrica e gas da cui trae importanti ricavi, come emerso nel corso del procedimento.

62. Di tale attività il consumatore non era informato, così come le registrazioni dei *file* audio delle telefonate dimostrano. Infatti, il consumatore riteneva di fornire i propri dati personali esclusivamente al fine di ottenere, tramite il sito comparatore, una classificazione indipendente delle offerte più convenienti. In realtà, il contatto telefonico che ne scaturisce è finalizzato alla conclusione di un contratto di fornitura di energia elettrica e gas con uno dei propri *Partner*. Nel corso del procedimento è emerso che l'utente, una volta pervenuto alla pagina *web*, ove sono elencate le offerte oggetto di comparazione, può esclusivamente visionare le caratteristiche economiche delle stesse.

L'unica modalità di stipulazione del contratto, da parte del consumatore, implica necessariamente l'intermediazione di Supermoney per il tramite di un contatto telefonico. Come emerso nel corso dell'istruttoria, tutti gli utilizzatori del sito vengono ricontattati dal Professionista ai fini dello svolgimento di un'attività di consulenza e vendita, circostanza che nel sito non era adeguatamente evidenziata dal professionista.

63. Il tenore complessivo delle informazioni riguardanti il servizio offerto che erano presenti nel sito assumeva una valenza ambigua, in quanto non evidenziavano immediatamente la reale natura e finalità del sito comparatore e il ruolo svolto dal professionista quale mero intermediario commerciale di alcuni fornitori di energia.

³⁹ [Fatte salvo il periodo giugno-ottobre 2022 durante il quale il risparmio prospettato risultava pari a 200 euro.]

64. Il Professionista, nel corso del procedimento, ha chiarito il proprio ruolo di intermediario di vendita, indicando in apposite sezioni del sito comparatore, che il cliente accetta di essere contattato telefonicamente ai fini della sottoscrizione di un contratto di fornitura gas e luce.

Infatti, è stata inserita nella *homepage* la precisazione circa la gratuità del servizio per l'utenza e riguardo la percezione, da parte di Supermoney, di una remunerazione connessa alle attivazioni di contratti di energia per conto dei *Partner*.

Inoltre è stato inserito un *disclaimer*, come già detto, ove è chiarito che il numero di cellulare fornito dall'utente verrà utilizzato dal professionista per un contatto telefonico al fine di fornire assistenza gratuita.

65. Alla luce di quanto sopra esposto, la pratica posta in essere dal Professionista, realizzata attraverso le condotte sopra individuate, in quanto caratterizzata da profili di ingannevolezza e omissività, integra una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, risultando, altresì, non conforme alla diligenza professionale attesa dagli utilizzatori del sito in questione.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

66. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

67. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

68. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame:

- i) della dimensione economica del Professionista⁴⁰;
- ii) della specificità del settore dell'energia, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto agli operatori del settore, per cui la possibilità di accedere ad un sito di comparazione delle offerte commerciali rappresenta uno strumento di facilitazione nell'effettuare una scelta consapevole, anche in vista del graduale venir meno del regime di tutela di prezzo;
- iii) della diffusione della pratica commerciale a livello nazionale realizzata anche attraverso la diffusione di messaggi promozionali, tramite *Internet*, strumento suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori.

69. Il Professionista ha realizzato, nell'anno finanziario 2022, un fatturato complessivo d'impresa pari a 39.654.328 euro e un margine operativo lordo pari a 23.837.000 euro. Quanto al possibile pregiudizio rileva che, prendendo a riferimento il solo anno 2022, i ricavi riconducibili direttamente all'attività di intermediazione commerciale svolta da Supermoney nel settore energetico sono risultati pari a [2.500.000-3.500.000] euro.

70. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal 2016 limitatamente alla condotta *sub a)* relativa alla diffusione dei *claim* pubblicitari volti a enfatizzare il risparmio conseguibile dai consumatori. Con riferimento alle condotte *sub b)* e *c)* risulta che almeno fin dal 2021, il Professionista non indicava con chiarezza i criteri di classificazione delle offerte, l'esistenza di accordi commerciali con gli operatori comparati, né il proprio ruolo di agente di vendita di contratti di fornitura di energia elettrica e gas. Tutte le condotte risultano cessate, a seguito delle misure volontariamente assunte da Supermoney nel corso del procedimento, attraverso modifiche di carattere informativo introdotte tra ottobre e novembre 2023.

71. Ai fini della determinazione della sanzione si tiene conto del fatturato complessivamente realizzato dal Professionista, dei ricavi ottenuti specificatamente dall'attività di intermediazione commerciale svolta nel settore energetico, del margine operativo lordo conseguito dal Professionista, nonché delle misure volontariamente assunte nel corso del procedimento per attenuare gli effetti delle condotte contestate.

72. Tenendo conto di tutti i fattori sopra elencati nonché della necessità di assicurare alla sanzione la sua funzione di deterrenza generale e specifica, si ritiene quindi di determinare l'importo della sanzione nella somma di 1.480.000 € (unmilionequattrocentottantamila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame, consistente nella diffusione di messaggi pubblicitari dal contenuto omissivo e ingannevole, nella comparazione delle offerte commerciali in assenza di una chiara indicazione dei criteri e delle modalità utilizzati, e nella omessa specificazione della circostanza che Supermoney opera, tramite il sito comparatore, in qualità di agente di vendita di alcuni operatori del settore, quali partner commerciali, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo;

⁴⁰ [In proposito, secondo i dati desumibili da bilancio, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, forniti dalla Società, il fatturato di Supermoney è stato pari a 39.654.328 euro.]

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Supermoney S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Supermoney S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.480.000 € (unmilionequattrocentottantamila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al decreto legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli