

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO EX DELIBERA AGCM 1 APRILE 2015 N. 25411

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

PS/11535, avviato con provvedimento del 8 ottobre 2020 (di seguito **"Provvedimento di avvio"**)

2) Professionista che presenta gli impegni

Olimpia S.r.l. con Socio Unico, P.IVA e C.F. 03589630239 (di seguito **"Olimpia"** o anche la **"Società"**), con sede legale in Via Aurelio Saffi, n. 2/d, Verona (VR).

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Il Provvedimento di avvio evidenzia come: *"Dall'analisi della documentazione contrattuale e promozionale, nonché dagli script di vendita riguardanti le ... offerte commerciali – di Olimpia – proposte nel periodo luglio 2019-aprile 2020 emergano diversi elementi di criticità, in termini di trasparenza informativa relativamente alla indicazione delle condizioni economiche di fornitura ivi previste".*

Il Procedimento prende le mosse da alcune segnalazioni ricevute da codesta Autorità, nonché dalle successive Richieste di informazioni ai sensi dell'art. 3 co. 2, del Regolamento (PS/ 10958 del 21/04/2020 e PS/11248 del 25/07/2020) a cui la medesima Società ha dato riscontro con PEC del 4/05/2020 e con PEC del 13/07/2020.

Più precisamente, nel Provvedimento di avvio:

- è stata contestata la previsione nelle offerte **"Prime Casa"** energia elettrica e gas degli oneri di commercializzazione (PCV e QVD), senza esplicitare il valore unitario degli stessi, se non mediante il richiamo ai provvedimenti regolatori dell'ARERA;
- è stato contestato che nelle offerte **"ED-MONO-0619A"** energia elettrica e gas, oltre ai costi di commercializzazione definiti dall'ARERA (PCV e QVD), venisse

prevista altresì l'applicazione dell'ulteriore corrispettivo di 5 euro sempre a titolo di costi di commercializzazione;

- è stato contestato che le offerte di fornitura prevedano nelle CTE taluni oneri *“relativi a servizi non chiaramente indicati e definiti”* ovvero che taluni di detti oneri non fossero specificati nello script telefonico o nelle comunicazioni promozionali di Olimpia; nel maggior dettaglio tali, oneri sono costituiti dal *“contributo una tantum”*, *“oneri per la gestione del contatore e per la copertura degli oneri di modulazione della materia prima”* e *“costi amministrativi”*.

*

4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Impegno n. 1: TRASPARENZA CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

- Oneri di commercializzazione: Olimpia si impegna ad esporre nelle proprie offerte commerciali la componente PCV e la componente QVD (quota fissa e variabile), ove previste secondo i valori definiti dall'ARERA, indicando il relativo valore unitario e l'eventuale periodicità di aggiornamento.

- Offerte come quella indentificata dal codice ED-MONO-0619A: Olimpia si impegna a prevedere un corrispettivo per i costi di commercializzazione indicato nel suo valore unitario, sganciato dal valore della PCV o della QVD (i.e. senza nessun riferimento alla PCV o alla QVD). Si allega un format Offerta tipo per la fornitura di energia elettrica e un format di Offerta tipo per la fornitura di gas naturale, con le conseguenti modifiche (**DOCC. 1, 2**).

- Altri oneri addebitati in corso di fornitura

Come esposto nel corso del procedimento istruttorio in oggetto, gli ulteriori oneri sono giustificati ed espressamente previsti nelle offerte di libero mercato di Olimpia (CTE), le

cui CTE il cliente sempre riceve prima della conclusione del medesimo contratto (sia che si tratti di contratti conclusi online, D2D o mediante in canale telefonico).

Ciò precisato, Olimpia nel segno delle raccomandazioni emerse nel procedimento in oggetto, intende rassegnare i seguenti impegni, ossia:

- i) relativamente al contributo una tantum (che è sempre stato espressamente comunicato al cliente sia nelle CTE che negli script telefonici), ove previsto, Olimpia si impegna ad esplicitare nelle proprie CTE che sarà applicato per l'attivazione contrattuale, e solo a seguito del buon esito;
- ii) relativamente agli oneri di modulazione e gestione del contatore che vengono anch'essi previsti nelle CTE, Olimpia si impegna a ridenominare tali oneri (definiti "Oneri di modulazione") e ad esplicitare ulteriormente nella proprie CTE quali siano i costi che tali oneri vanno a coprire, come di seguito "*un corrispettivo fisso pari a euro/POD/anno, relativo agli oneri di modulazione della materia prima per i costi legati alle attività di acquisto e vendita dell'energia, sostenuti dal Fornitore per coprire gli scostamenti tra i consumi programmati e i consumi reali del Cliente finale*" (energia elettrica), "*un corrispettivo fisso pari a euro/PDR/anno, relativo agli oneri di modulazione della materia prima per i costi legati alle attività di acquisto e vendita del gas, sostenuti dal Fornitore per coprire gli scostamenti tra i consumi programmati e i consumi reali del Cliente finale*" (gas);
- iii) relativamente ai costi amministrativi, ove previsti, Olimpia si impegna ad esplicitarne ulteriormente le caratteristiche nelle proprie CTE (costi amministrativi per la gestione del contratto).

- Contributo in quota fissa per prestazioni inerenti la connessione dei punti di fornitura

Si tratta di un contributo che Olimpia prevede per la gestione delle pratiche inerenti la connessione dei punti di fornitura (in tale senso similmente, per il mercato tutelato, si veda l'art. 11 del TIV).

Il contributo è del tutto eventuale, poiché viene addebitato al cliente esclusivamente nell'ipotesi in cui questi richieda una specifica prestazione, ad esempio di voltura del

punto, subentro, posa del contatore, spostamento del contatore, disalimentazione, aumento di potenza, ecc.. Detto contributo viene indicato nelle CGF di Olimpia (art. 8 "Gestione della connessione") ed è riportato anche nella Scheda di confrontabilità delle CTE, sezione "Altri oneri/Servizi accessori".

Olimpia si impegna a modificare quest'ultima, indicando anche nella Scheda di confrontabilità (sezione "Altri oneri/Servizi accessori"), come già avviene nelle CGF, a quali prestazioni, a titolo esemplificativo, faccia riferimento il contributo:

- per il gas "voltura, subentro, posa del contatore, spostamento del contatore, disalimentazione";
- per l'energia elettrica "voltura, subentro, posa del contatore, spostamento del contatore, disalimentazione, aumento di potenza".

Si rinvia ai format delle Offerte tipo allegate (**DOCC. 1, 2**) che recepiscono gli impegni illustrati con riferimento agli "Altri oneri addebitati in corso di fornitura" e al "Contributo in quota fissa per prestazioni inerenti la connessione dei punti di fornitura".

- Condizioni di rinnovo CTE

Olimpia si impegna ad indicare in modo chiaro nelle CTE quale sarà il nuovo prezzo applicato al termine della validità delle medesime condizioni economiche previste dall'Offerta sottoscritta dal cliente.

A titolo esemplificativo, si rimanda al format delle Offerte tipo allegate (**DOCC. 1, 2**).

Impegno n. 2: TRASPARENZA SCRIPT TELEFONICI

Nel corso della richiesta di fornitura del cliente acquisita attraverso il mezzo telefonico, e previa registrazione della medesima telefonata (come già oggi avviene), Olimpia si impegna a fornire uno script per le offerte promosse che dettagli in modo chiaro e completo le componenti tariffarie oggetto dell'Offerta. A tale fine si allega un esempio di script con le informazioni specificate (**DOC. 3**; lo script è predisposto per essere utilizzato per offerte di energia elettrica e/o gas, a seconda dei casi).

Il meccanismo di conclusione rimarrà invariato rispetto a quanto già in essere; tale modalità, infatti, secondo Olimpia consente di prevenire efficacemente le ipotesi di contratti non richiesti.

In particolare la conclusione del contratto potrebbe continuare a strutturarsi come segue: con la prima telefonata, registrata, viene acquisita la richiesta del cliente; segue una successiva telefonata, registrata, in cui il cliente conferma la volontà di volere concludere il contratto e conferma i propri dati (già oggi la seconda telefonata è effettuata direttamente da Olimpia, per verificare così la genuinità del primo contatto telefonico effettuato tramite agenzia); Olimpia invia, quindi, al consumatore/utente il plico contrattuale completo (a mezzo mail se il cliente ha espresso il proprio consenso), in tale modo il consumatore / utente prima della conclusione del contratto ha a disposizione la formalizzazione per iscritto della propria richiesta di fornitura corredata da tutta la documentazione contrattuale, comprese le CTE; Olimpia, successivamente invia l'accettazione di detta richiesta (a mezzo mail se il cliente ha espresso il suo consenso), c.d. "*welcome letter*". A seguito della conclusione del contratto, che si verifica appunto con la ricezione da parte del cliente dell'accettazione di Olimpia della richiesta di fornitura, il cliente domestico può esercitare il diritto di ripensamento. Attualmente Olimpia presumeva ricevuta la comunicazione di accettazione (*welcome letter*) decorsi 10 giorni dalla data di invio e da tale momento faceva decorrere 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento, accettando anche richieste di ripensamento oltre il termine. A seguito dell'apposito impegno che mira a garantire il tracciamento del recapito dei plichi contrattuali e della *welcome letter* (v. *infra* Impegno n. 3), il diritto di ripensamento inizierà a decorrere dalla data di ricevimento di quest'ultima da parte del Cliente consumatore. In linea con la descritta procedura, Olimpia si impegna altresì a modificare lo script telefonico come segue "*Il contratto ha durata indeterminata e si perfezionerà con il successivo ricevimento della lettera di conferma (Welcome Letter) da parte del Gruppo Sinergy. Entro 14 giorni dalla data di ricevimento della Welcome Letter potrà esercitare il diritto di ripensamento in forma scritta senza alcuna penalità...[continua]*" (cfr. **DOC. 3**).

Olimpia conferma, comunque, di intendere mantenere il proprio impegno ad accettare richieste di ripensamento anche oltre il termine contrattualmente previsto.

Impegno n. 3: TRACCIABILITA' DEL RECAPITO

Olimpia si avvale già da tempo per l'invio dei plichi contrattuali di alcuni operatori postali e tra questi di Nexive che fornisce la tracciabilità del recapito. L'operatore Nexive non copre l'intero territorio su cui Olimpia esercita la propria attività. Proprio per evitare che a causa di ciò possano verificarsi eventuali disguidi Olimpia si impegna ad incrementare i livelli di tracciabilità del recapito della documentazione contrattuale (plico contrattuale), per ottenere il 100% della tracciabilità della consegna.

Olimpia si impegna altresì a garantire il 100% della tracciabilità del recapito della c.d. "welcome letter".

A tale fine Olimpia ha già svolto apposita verifica sul mercato che ha dato riscontro favorevole da parte di alcuni fornitori del servizio; servizio che potrà essere avviato con una tempistica di trenta giorni dall'approvazione degli impegni.

Impegno n. 4: RESTITUZIONE CORRISPETTIVI PER L'INVIO DELLA BOLLETTA CARTACEA

Olimpia si impegna a restituire a tutti i clienti finali interessati i corrispettivi addebitati nelle fatture emesse fino al mese di maggio 2018 (data in cui si è interrotta la condotta) per l'invio della bolletta cartacea.

L'impegno si estende oltre il periodo oggetto di istruttoria (decorrente dal 2018), e si riferisce al periodo di effettiva applicazione di detti oneri avvenuta dalle fatture emesse dal mese di aprile 2017 (fino al mese di maggio 2018).

Gli oneri di postalizzazione oggetto di restituzione, segnatamente ammontano a:

PER L'ANNO 2017 (a far data dalle fatture emesse dal mese di aprile 2017)

- per il servizio energia elettrica, ^{OMISSIS} Euro per i clienti domestici e ^{OMISSIS} Euro per i clienti non domestici;
- per il servizio gas, ^{OMISSIS} Euro per i clienti domestici e ^{OMISSIS} Euro per i clienti non domestici;

PER L'ANNO 2018 (fatture emesse fino al mese di maggio 2018)

- per il servizio energia elettrica, ^{OMISSIS} Euro per i clienti domestici e ^{OMISSIS} Euro per i clienti non domestici;
- per il servizio gas, ^{OMISSIS} Euro per i clienti domestici e ^{OMISSIS} Euro per i clienti non domestici. Gli importi sono indicati al netto dell'IVA e verranno restituiti maggiorati dell'IVA.

Nel maggiore dettaglio, i corrispettivi di postalizzazione verranno restituiti ai clienti finali con le seguenti modalità:

- per i clienti attivi il predetto corrispettivo verrà restituito nella prima fattura utile successiva all'(auspicata) approvazione degli impegni;
- per i clienti cessati, ove possibile, tramite corresponsione nella fattura di chiusura successiva all'(auspicata) approvazione degli impegni; altrimenti tramite bonifico bancario o assegno entro 90 giorni dalla data di approvazione degli impegni. Nell'ipotesi in cui la restituzione non vada a buon fine, rimarrà fermo il diritto dei clienti con contratto cessato di richiedere la restituzione dei corrispettivi di postalizzazione, nel termine di prescrizione di 5 (cinque) anni decorrenti dalla data di approvazione dei presenti impegni.

Il cliente verrà espressamente informato di tale riconoscimento in una specifica nota informativa in bolletta e per i clienti ormai cessati utilizzando i dati di contatto a disposizione.

In particolare per i clienti cessati, Olimpia si impegna:

- per i clienti di cui disponga di contatto telefonico ad effettuare n. 5 (cinque) chiamate in diversi orari della giornata;
- in caso di irreperibilità (numero inesistente, numero errato, mancata risposta del cliente alle 5 chiamate telefoniche), ad inviare una comunicazione a mezzo mail, ove disponga dell'indirizzo del cliente.

A beneficio di tutti i clienti, inoltre, Olimpia si impegna a pubblicare, entro una settimana dall'approvazione degli impegni, una apposita informativa sul proprio sito internet, nella sezione "Link utili" all'indirizzo www.grupposinergy.com/link-utili-energia-e-gas/.

Attraverso tale avviso Olimpia intende altresì apprestare un veicolo informativo per i clienti che si siano resi irreperibili a tutti i mezzi di contatto di cui sopra.

Impegno n. 5: ADOZIONE DI UNA CAMPAGNA INFORMATIVA RIVOLTA AI CLIENTI IN FORNITURA CON OLIMPIA RELATIVAMENTE ALLA LETTURA DELLA BOLLETTA E IL MERCATO LIBERO

Olimpia si impegna ad intraprendere una campagna informativa per i propri clienti sulla lettura della bolletta, il mercato libero dell'energia, attraverso diversi strumenti. Verranno infatti sviluppate delle apposite clips sui canali social di Olimpia e/o delle brochure per i clienti da scaricare tramite sito web in cui verranno approfonditi i seguenti temi:

1. **Come si legge la bolletta:** la brochure presenterà, in un linguaggio comprensibile e chiaro le informazioni relative alle modalità di fatturazione e lettura della bolletta, illustrazione del diritto alla prescrizione (per consumi fatturati oltre i due anni), tempi e modalità di comunicazione dell'autolettura dei propri consumi, in modo da incentivare il cliente ad usufruire di un servizio, veloce e gratuito, che garantisca l'emissione di una bolletta "reale" e precisa, riferita a consumi effettivi.
2. **Il mercato libero:** sarà redatta una guida, pratica e semplice, con tutte le informazioni relative al passaggio al mercato libero e i suoi vantaggi, i diritti del cliente, le indicazioni utili per accedere ai servizi di Olimpia, nonché le informazioni aggiuntive e più approfondite degli impegni contrattuali che la medesima Olimpia si impegna a raggiungere nei confronti del cliente.

Tali iniziative verranno svolte durante i successivi 4 mesi dalla data di approvazione dei presenti impegni.

Impegno n. 6 ISTITUZIONE DI UN SERVIZIO TELEFONICO DEDICATO ALLA FATTURAZIONE

In connessione con quanto previsto con il precedente Impegno n. 5, Olimpia intende altresì impegnarsi a prevedere un servizio telefonico dedicato alla fatturazione, per gestire attraverso un canale dedicato, e quindi prioritario, le richieste di informazioni, segnalazioni e richieste di rateizzazione.

Tale iniziativa verrà realizzata entro al massimo 4 mesi dalla approvazione degli impegni.

Impegno n. 7 SCONTO IN FATTURA PER I CLIENTI CHE SCELGONO LA FATTURA DIGITALE

Per incentivare una scelta ecologica da parte del Cliente e a vantaggio dell'ambiente, Olimpia si impegna a riconoscere, a seguito all'approvazione degli impegni, ai nuovi clienti che aderiscano a qualunque offerta nel mercato libero, uno sconto pari ad 1 Euro al mese per ogni punto di prelievo nella titolarità dei clienti che sceglieranno di ricevere la fattura in forma digitale.

Impegno n. 8 COLLABORAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Olimpia si impegna ad avviare una collaborazione e un confronto costante con una o più associazioni rappresentative dei consumatori, anche al fine – tra gli altri – della condivisione della documentazione contrattuale e la gestione dei reclami. Nell'ambito di tale progetto Olimpia si impegna a ricercare l'associazione/associazioni con cui avviare degli appositi protocolli, previa disponibilità della medesima associazione/i.

Olimpia si impegna ad avviare le attività di contatto sin da subito, a seguito dell'(auspicata) approvazione degli Impegni.

Impegno n. 9 TRASPARENZA DOCUMENTAZIONE PROMOZIONALE

Con riferimento a tutti i mezzi di diffusione (canale web, carta stampata, ecc.) utilizzati da Olimpia per veicolare messaggi promozionali che contengano riferimenti al prezzo/i previsto/i dall'Offerta/e pubblicizzata/e, Olimpia si impegna: i) a fornire una informazione chiara, indicando tutte le componenti tariffarie previste dalla medesima Offerta; ii) a

garantire la leggibilità delle informazioni fornite; iii) a dare pari evidenza grafica alle diverse componenti che compongono il prezzo oggetto dell'Offerta pubblicizzata.

A tale fine si produce un esempio tipo di un messaggio pubblicitario a scopo dimostrativo di come potrebbe strutturarsi una promozione commerciale attraverso il canale web (**DOC. 4**). Nel dettaglio, nel messaggio pubblicitario vengono esplicitate tutte le componenti tariffarie relative ai c.d. servizi di vendita che caratterizzano l'Offerta, a cui viene fornita una pari evidenza grafica.

Olimpia si impegna ad inserire nel messaggio promozionale anche una nota legale che informa che detti prezzi sono indicati al netto delle imposte e saranno gravati da imposte, nonché che l'Offerta prevede anche l'applicazione dei costi per i c.d. servizi di rete (corrispettivi distribuzione, trasporto, oneri generali di sistema).

Si prevede l'impegno di inserire, altresì, la raccomandazione di leggere sempre le condizioni economiche e generali di fornitura prima della sottoscrizione dell'offerta, rimandando al sito www.grupposinergy.com

In tale modo Olimpia si impegna a garantire, a tutela dei consumatori finali, chiarezza, trasparenza, completezza, dei messaggi promozionali veicolati attraverso qualsiasi canale, e compatibilmente con i limiti del mezzo stesso, che contengano informazioni sui prezzi previsti dalle offerte commerciali via via pubblicizzate, presenti e future.

*

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Si ritiene che gli impegni proposti siano idonei ad eliminare qualsivoglia profilo di preoccupazione e oggetto di contestazione da parte di questa Autorità, senza arrecare pregiudizio per i consumatori e gli utenti finali, bensì con il raggiungimento di finalità di miglioramento delle condizioni di mercato e di miglioramento del livello del servizio offerto anche attraverso strumenti di c.d. "autoregolazione" che Olimpia si impegna ad assumere, senza che sia previsto alcun obbligo normativo.

In particolare, Olimpia precisa che con i presenti impegni intende integralmente superare le contestazioni sui profili informativi inerenti alle condizioni economiche di fornitura relative a **tutte le offerte commerciali presenti e future rivolte ai clienti finali**, veicolate attraverso i **documenti contrattuali, gli script di vendita (TLS, D2D) e le promozioni commerciali (attraverso qualsiasi mezzo pubblicitario, es. canale web, carta stampata, ecc.) basate sul prezzo della fornitura.**

Oltre a ciò, Olimpia fa oggetto dei propri impegni quello di ristorare i clienti a cui sono stati impropriamente applicati gli oneri di postalizzazione, mediante restituzione dei relativi importi a tutti gli utenti interessati. L'impegno: i) si estende oltre il periodo oggetto di istruttoria (decorrente dal 2018), e si riferisce al periodo di effettiva applicazione di detti oneri avvenuta dalle fatture emesse dal mese di aprile 2017 fino al mese di maggio 2018 (momento dal quale si è interrotta la condotta di Olimpia); ii) prevede l'approntamento di modalità di restituzione che siano agevoli per il cliente finale. Alla luce di quanto esposto, nel contemperamento tra le finalità meramente afflittive della sanzione e la più efficace tutela degli utenti del mercato, si ritiene che possa riconoscersi prevalenza a quest'ultimo.

*

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Non si ravvisano motivi di riservatezza e confidenzialità.

Distinti saluti.

Verona, 20 novembre 2020

Avv. Francesco Piron

Avv. Tiziana Sogari

