

Procedimento n. PS 11577**DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS11577, avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (l' "Autorità") in data 8 ottobre 2020 nei confronti di Green Network S.p.A. ("GN"), avente ad oggetto la violazione degli artt. 20, 21 e 22 del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"), GN, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento di accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati.

IMPEGNI

GN si impegna ad adottare le seguenti misure, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell'articolo 8, comma 7, del Decreto Legislativo. n. 145/2007 e dell'articolo 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" di cui all'Allegato alla delibera dell'Autorità 1 aprile 2015, n. 25411.

▪ Impegno A)

GN si impegna a modificare le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas ("CTE") in relazione all'indicazione del valore unitario dei corrispettivi di commercializzazione, anche in caso di applicazione dei corrispettivi PCV e QVD definiti dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente ("ARERA"). In particolare, le CTE indicheranno il valore unitario delle predette componenti, valido al momento della sottoscrizione delle stesse, ed informeranno il cliente che tali corrispettivi sono soggetti ad aggiornamento da parte di ARERA. Inoltre, si metterà maggiormente in evidenza che, attraverso la sezione del sito "Guida alla lettura" è possibile consultare il riferimento ai valori vigenti di ognuna delle componenti tariffarie (quindi, anche relative a oneri di trasporto, di rete ecc.).



In presenza di oneri di commercializzazione diversi da PCV e QVD, GN si impegna a rinominare gli eventuali corrispettivi/oneri di “commercializzazione” differenti da PCV QVD, provvedendo ad utilizzare nomenclature che non richi amino i corrispettivi amministrati ARERA, né il termine “commercializzazione”.

▪ **Impegno B)**

GN si impegna a modificare la parte testuale e descrittiva delle CTE, suddividendo le informazioni in distinti paragrafi, corrispondenti alle voci di sintesi degli importi di cui alla Bolletta 2.0 di cui alla regolamentazione ARERA e eventuali corrispettivi di “attivazione”, qualora previsti dalle offerte di GN, saranno rinominati al fine di evitare possibili fraintendimenti con eventuali “costi di attivazione” previsti dalla regolazione per esempio in relazione alla apertura di un punto di fornitura.

▪ **Impegno C)**

GN si impegna ad aggiornare gli *script* nella parte informativa relativa ai prezzi dell’offerta. Tale modifica riguarderà, in particolare, i contenuti informativi, che verranno rielaborati in linea con la nuova struttura delle CTE.

▪ **Impegno D)**

GN si impegna integrare i processi di vendita tramite *teleselling*, *inbound* e *outbound*, prevedendo, nell’ambito dell’attuale modalità di vendita che il cliente, debitamente informato, possa in qualsiasi momento:

- a. Richiedere all’agente, durante la chiamata, di analizzare insieme i documenti contrattuali Guida alla lettura, recante la descrizione di tutti i corrispettivi previsti dall’offerta, rappresentati nelle macro-voci di spesa di cui alla Bolletta 2.0, e la griglia con i valori dei corrispettivi valorizzati da ARERA e di tutti quelli previsti dall’offerta del cliente.
- b. Al termine della nuova fase informativa, che comporterà un generale prolungamento dei tempi di chiamata, ma contestualmente un miglioramento e maggiore dettaglio delle informazioni fornite al cliente, il cliente potrà scegliere se completare la stipula tramite *vocal* e firma OTP oppure completare l’iter di stipula attraverso doppia registrazione.



- **Impegno E)**

In caso di eventuali offerte che dovessero prevedere un meccanismo di compresenza di un *bonus* fedeltà e di un corrispettivo per l'attivazione dell'offerta, GN si impegna a differenziare gli importi relativi alle due voci.

- **Impegno F)**

Laddove le offerte di GN dovessero prevedere oneri espliciti per la somministrazione di energia rinnovabile che il cliente non ha facoltà di richiedere o meno, le CTE riporteranno espressamente che l'offerta comprende il "piano Energia verde" o "piano Save the planet" o espressioni simili senza utilizzare l'espressione "opzione".

- **Impegno G)**

GN si impegna a sviluppare nuovi contenuti informativi, da mettere a disposizione dei clienti in fornitura, o potenziali tali, tramite il proprio sito internet. Le informazioni ivi contenute saranno relative al mercato libero e ai processi di maggior interesse per il cliente finale: la sezione, oltre a contenere informazioni fondamentali sul diritto di recesso e di ripensamento, sui servizi di *customer care* e fatturazione di GN, sugli standard di qualità e gli indennizzi previsti, sarà finalizzata a rendere maggiormente accessibili tutti i servizi offerti al cliente da GN di supporto nella gestione dei contratti di fornitura (tra cui a titolo di esempio i servizi connessi alla gestione delle autoletture e delle richieste tecniche). In tal senso, saranno messe a disposizione del cliente le nuove Guide alla bolletta di GN (esplicative del provvedimento Bolletta 2.0 e informative sulla composizione della nuova bolletta di GN) e le Guide alla lettura dell'offerta.

- **Impegno H)**

GN si impegna a dare maggiore risalto nelle condizioni contrattuali rese al cliente rispetto allo strumento della Guida alla lettura. In particolare, oltre al rimando presente all'interno del modulo informazioni precontrattuali, la Guida alla lettura conterrà un *link* all'interno delle stesse CTE del cliente. Tale *link* riporta alla sezione del sito di GN recante anche i valori vigenti di tutti i corrispettivi amministrati.

- **Impegno I)**



GN si impegna a prevedere che in tutte le fatture relative ad utenze domestiche sia sempre esposto, in prima pagina, il costo della componente materia prima, spesso confuso dai clienti con il costo medio della spesa materia energia, che rimarrà comunque in fattura essendo un campo obbligatorio.

Inoltre, per le bollette di importo inferiore alla soglia di Euro 10,00 GN prevede che il documento di fatturazione sia comunque emesso, nel rispetto della regolazione vigente, riportando però l'informazione relativa alla possibilità di non pagare tale importo, potendo corrispondere quanto dovuto nel successivo ciclo di fatturazione.

▪ **Impegno J)**

GN si impegna ad aggiornare i propri contratti rimuovendo ogni disposizione in materia di deposito cauzionale con riferimento ai clienti domestici. Nel solo caso delle microimprese, verrà reso esplicito che il deposito cauzionale potrà essere richiesto solo in caso di giudizio di credito non soddisfacente e la quantificazione del deposito sarà pari ad un determinato numero di mensilità. L'importo specifico verrà reso noto al cliente prima del perfezionamento del contratto.

▪ **Impegno K)**

In relazione ai clienti domestici e microimprese che abbiano sottoscritto nel periodo 2018 – primo semestre 2020 una offerta Green Club ovvero altri contratti di energia elettrica e/o gas GN che prevedessero l'applicazione della componente PCV/QVD, nel valore determinato dall'ARERA ed ancora in fornitura con GN alla data di accettazione degli impegni, GN si impegna a prevedere l'erogazione automatica, ossia senza che sia necessaria la richiesta del cliente, di un bonus *una tantum* del valore di 2 euro.

▪ **Impegno L)**

GN si impegna a predisporre un'informativa da inserire nelle fatture di tutti i clienti domestici e microimprese che abbiano sottoscritto un'offerta *Green Club* nel periodo 2018 – primo semestre 2020 ed attivi in fornitura alla data di approvazione degli impegni. In particolare, detta informativa riporterà il valore unitario del corrispettivo di commercializzazione PCV/QVD applicato al cliente in base alla propria offerta, e riepilogherà il meccanismo di funzionamento del bonus fedeltà e il corrispettivo per il piano "Energia Verde"/"Save The Planet". Si preciserà, inoltre, che non è applicato alcun deposito



cauzionale¹. Inoltre, una analoga comunicazione con riferimento al valore unitario del corrispettivo di commercializzazione PCV/QVD applicato al cliente in base alla propria offerta e alla mancata applicazione del deposito cauzionale verrà inviata a tutti i clienti domestici e microimprese che abbiano concluso un contratto di energia elettrica e/o gas nel periodo 2018 – primo semestre 2020 che prevedesse l'applicazione della componente PCV/QVD, nel valore determinato dall'ARERA, ancora in fornitura con GN.

▪ **Impegno M)**

GN si impegna a ristorare integralmente il corrispettivo riscosso ai clienti per la fornitura di energia verde a tutti i clienti domestici e microimprese che abbiano sottoscritto dal 2018 a dicembre 2020 un contratto con modalità *door to door* con “opzione” energia verde allorché fosse previsto un costo aggiuntivo e che tali offerte dal 2019 non prevedessero più la scheda di confrontabilità.

GN erogherà il rimborso ai clienti in fornitura senza necessità di alcuna richiesta, mediante compensazione nella prima fattura utile a seguito dell'accettazione dei presenti impegni. A tali clienti verrà, inoltre, inviata una comunicazione – insieme con la fattura – finalizzata a informarli del costo per la fornitura di energia da fonti rinnovabili, e che, quindi, possono volontariamente disattivare tale applicazione, a titolo gratuito, richiedendolo presso uno dei canali di contatto messi a disposizione da GN.

GN, inoltre, contatterà i clienti cessati presso l'ultimo riferimento di contatto disponibile informandoli del loro diritto a ricevere il ristoro; ove detti clienti confermino l'indirizzo e la volontà di ricevere tale ristoro, riceveranno una nota di credito riportante l'importo oggetto di ristoro e le modalità con cui il cliente potrà incassarlo tramite Poste Italiane.

In caso di clienti morosi, sia attivi sia cessati, la restituzione avverrà tramite compensazione parziale o totale del credito.

▪ **Impegno N)**

In caso di promozioni incentrate sul prezzo di fornitura, GN si impegna a esplicitare sia nella documentazione contrattuale sia nel materiale promozionale tutte le voci di costo fissate discrezionalmente dalla stessa GN (dunque, ad esclusione degli oneri passanti, ad esempio, gli oneri di sistema, trasporto e gestione del contatore, imposte e canone tv) nonché a garantire pari evidenza

¹ Tranne ai soli clienti a cui invece tale deposito è stato richiesto.



grafica a ognuna di tali voci di costo. In presenza di eventuali sconti, in linea con quanto già ad oggi previsto, GN renderà sempre chiaro, nella propria contrattualistica e in particolare nelle CTE, sia nel materiale promozionale, a quale/i componente/i questi si applicano (ove lo sconto non sia su tutte le voci le costo).

Tempistiche di implementazione

Gli impegni saranno realizzati entro 90 giorni dall'accettazione degli stessi.